

Univerzita Hradec Králové

Ústav sociální práce

**Potřeby zadlužených seniorů
v regionu Kutná Hora**

Bakalářská práce

Autor: Monika Kouřilová
Studijní program: B6731 Sociální politika a sociální práce
Studijní obor: Sociální práce ve veřejné správě
Vedoucí práce: Mgr. et Mgr. Radka Janebová, Ph.D.

Zadání bakalářské práce

Autor: Monika Kouřilová
Studium: U1476
Studijní program: B6731 Sociální politika a sociální práce
Studijní obor: Sociální práce ve veřejné správě
Název bakalářské práce: **Potřeby zadlužených seniorů v regionu Kutná Hora**
Název bakalářské práce AJ: Needs of indebted seniors in the region of Kutna Hora

Cíl, metody, literatura, předpoklady:

Cílem bude zjistit aktuální potřeby zadlužených seniorů v regionu Kutná Hora z perspektivy sociálních a jiných odborných pracovníků, získat informace popisující situace a problémy zadlužených seniorů, získat informace o současné nabídce služeb pro tuto cílovou skupinu, identifikovat chybějící formy pomoci. Využita bude kvalitativní výzkumná strategie.

MATOUŠEK, Oldřich. Základy sociální práce. 3.vyd. Praha: Portál, 2012. 309 s. ISBN 978-80-262-0211-0. JANDA, Josef. Jak žít šťastně na dluh. 1. vyd. Praha: Grada, 2013. 176 s. ISBN 978-80-247-4833-7. BAJER, Pavel. Občanské poradny chtějí poskytovat komplexní a vysoce odborné dluhové poradenství. *Sociální práce: Sociální práce se zadluženými*. České Budějovice: Asociace vzdělavatelů v sociální práci, 2009, roč. 9, č. 2. ISSN 1213-6204. BARTLETT, Harriett M. The common base of social work practice. New York: National Association of Social Workers, 1970. 224 s. ISBN 0871010542.

Garantující pracoviště: Katedra sociální práce a sociální politiky,
Ústav sociální práce
Vedoucí práce: Mgr. et Mgr. Radka Janebová, Ph.D.
Oponent: Mgr. Jan Hloušek, Ph.D.
Datum zadání závěrečné práce: 4.12.2014

Prohlášení

Prohlašuji, že jsem tuto bakalářskou práci vypracovala samostatně pod vedením vedoucí bakalářské práce a uvedla jsem všechny použité prameny a literaturu.

V Kutné Hoře dne 11. března 2017

Monika Kouřilová

Poděkování

Na tomto místě bych ráda poděkovala vedoucí mé práce, Mgr. et Mgr. Radce Janebové, Ph.D., za odborné vedení, inspiraci a cenné rady, které mi velice ochotně a trpělivě poskytovala při tvorbě této bakalářské práce.

Děkuji všem dotazovaným, kteří byli ochotni věnovat svůj čas rozhovorům, při tvorbě výzkumné části. Zároveň děkuji své rodině a přátelům za poskytnutí morální podpory a podmínek po celou dobu studia.

Abstrakt

KOUŘILOVÁ, Monika. *Potřeby zadlužených seniorů v regionu Kutná Hora*. Hradec Králové, 2017. Bakalářská práce. Univerzita Hradec Králové, Ústav sociální práce. Vedoucí práce: Mgr. et Mgr. Radka Janebová, Ph.D.

Tato bakalářská práce se zabývá potřebami zadlužených seniorů v regionu Kutná Hora. Zaměřuje se na aktuální potřeby zadlužených seniorů z perspektivy sociálních a jiných odborných pracovníků. Práce zkoumá vyplývající potřeby z pohledu třech vymezených hledisek a zároveň současnou nabídku služeb pro zadlužené seniory v regionu Kutná Hora. Závěrem bakalářské práce je komparace potřeb zadlužených seniorů v regionu Kutná Hora se současnou nabídkou služeb a identifikovat chybějící formy pomoci pro zadlužené seniory.

Klíčová slova: senior, potřeby seniorů, zadlužení, příčiny a důsledky zadlužení, sociální práce, poradenství.

Abstract

KOUŘILOVÁ, Monika. *Needs of indebted seniors in the region of Kutná Hora*. Hradec Králové, 2017. Bachelor Degree Thesis. University of Hradec Králové, Institute of Social Work. Leader of the Bachelor Degree Thesis: Mgr. et Mgr. Radka Janebová, Ph.D.

This thesis deals with the needs of indebted seniors in the region of Kutná Hora. It concentrates on topical needs of indebted seniors from the perspective of social and other special workers. The thesis researches arising needs from the point of view of three defined terms and also present service offer for indebted seniors in the region of Kutná Hora.

The conclusion of the thesis is a comparison of the needs of indebted seniors in the region of Kutná Hora and the present service offer and identification of missing help forms for indebted seniors.

Keywords: senior, senior needs, indebtedness, indebtedness causes and consequences, social work, consultancy.

OBSAH

Seznam zkratk	9
Úvod	10
Teoretická část	12
1. Problematika seniorů	12
1.1 Pojem senior	13
1.2 Stáří a stárnutí z pohledu odborníků	14
1.3 Potřeby seniorů	15
2. Problematika zadlužení	19
2.1 Vymezení pojmů: dluh, závazek, pohledávka, půjčky	20
2.2 Důvody vzniku zadluženosti a její důsledky	22
2.3 Nesplácení dlužné částky	25
2.4 Finanční gramotnost a zodpovědné zadlužování	27
3. Řešení potřeb zadlužených seniorů	30
3.1 Řešení zadlužení	30
3.2 Sociální práce se zadluženými seniory	33
3.3 Cíle a principy dluhového poradenství	35
4. Shrnutí teoretické části	38
Metodická část	39
5. Formulace hlavního cíle výzkumu	39
5.1 Formulace dílčích cílů výzkumu	39
5.1.1 Dílčí cíl DC 1	39
5.1.2 Dílčí cíl DC 2	39
5.1.3 Dílčí cíl DC 3	39
5.2 Zvolená výzkumná strategie	40
5.3 Transformace dílčích cílů do tazatelských otázek	41
5.4 Volba výzkumného souboru	43
5.5 Popis organizace a průběh výzkumu	44
5.5.1 Popis způsobu získávání a analýzy dat	45
5.5.2 Rizika výzkumu a výzkumné strategie	45
5.6 Interpretace údajů	46
5.7 Shrnutí výzkumné části	56

Závěr a diskuse	58
Seznam tabulek	60
Seznam použité literatury.....	61

Seznam zkratk

AOP – Asociace občanských poraden

atd. – a tak dále

č. – číslo

ČCE – Českobratrská církev evangelická

ČR – Česká republika

ČSSZ – Česká správa sociálního zabezpečení

KH – Kutná Hora

MPSV – Ministerstvo práce a sociálních věcí

MSMT – Ministerstvo školství, mládeže a tělovýchovy

MÚ – Městský úřad

odd. – oddělení

s. – strana

tj. – to jest

tzn. – to znamená

tzv. – tak zvaně

DC – dílčí cíl

TO – tazatelská otázka pro výzkumníka

OT – tazatelská otázka pro tazatelku

Úvod

Mnoho lidí v naší společnosti pomocí zadlužení řeší nečekané výdaje, které přesahují jejich příjem. Někdy by stačila i chvilka zamyšlení, zda půjčka, kterou hodlají podepsat, nezhorší celkovou situaci ještě víc. Stále více a více seniorů si nese dluhy do důchodu, nebo si dluhy nahromadí po odchodu do důchodu. Pro sociální a jiné odborné pracovníky už dnes není žádným překvapením, když je zadlužení seniorů žádají o pomoc. Ve své bakalářské práci jsem se rozhodla zabývat problematikou potřeb zadlužených seniorů v regionu Kutná Hora. Pro toto téma jsem se rozhodla ze dvou důvodů. Jako referentku Okresní správy sociálního zabezpečení mě profesně zaujaly obtížné životní situace, do kterých se důchodci, zejména seniori, nedostali vlastním zaviněním. Zajímalo mě tedy, jaké mají zadlužení seniori potřeby a zda v regionu Kutná Hora chybí nějaký druh pomoci zadluženým seniorům. Druhým důvodem je i to, že v seniorském věku jsou i oba moji rodiče, se kterými o této problematice společně mluvíme, abychom předešli nepříjemným situacím a nemuseli problémy se zadlužením u nich řešit. Zadlužení seniori vyžadují pomoc nejenom sociálních pracovníků, ale i ze strany jiných odborných pracovníků. Výzkum by měl odhalit chybějící formy pomoci pro zadlužené seniory v regionu Kutná Hora.

V teoretické části se budu zabývat vymezením klíčových pojmů spjatých s tématem s využitím dostupné odborné literatury. Výzkumná část bude prováděna kvalitativní výzkumnou strategií. Hlavním cílem mé práce je zjistit aktuální potřeby zadlužených seniorů v regionu Kutná Hora z perspektivy sociálních a jiných odborných pracovníků, komparovat je se současnou nabídkou služeb a identifikovat chybějící formy pomoci v regionu. Odpověď na hlavní cíl se pokusím najít pomocí naplnění jednotlivých dílčích cílů.

Prvním dílčím cílem je zjistit důvody, důsledky a aktuální potřeby zadlužených seniorů v regionu Kutná Hora z perspektivy sociálních a jiných odborných pracovníků. Druhým dílčím cílem je zjistit současnou nabídku služeb pro zadlužené seniory v regionu Kutná Hora. Třetím dílčím cílem je komparovat zjištěné potřeby zadlužených seniorů v regionu Kutná Hora se současnou nabídkou služeb a zároveň identifikovat chybějící formy pomoci v regionu Kutná Hora. Ke splnění hlavního cíle prostřednictvím naplnění jednotlivých dílčích cílů jsem se rozhodla použít

kvalitativní výzkumnou strategii. K získání potřebných informací využiji kvalitativní dotazování, konkrétně techniku osobních rozhovorů.

Tato práce by měla sloužit k indentifikaci chybějících forem pomoci zadluženým seniorům v regionu Kutná Hora a jako podklad pro diskusi se všemi zainteresovanými, jakým způsobem doplnit chybějící formy pomoci.

Teoretická část

1. Problematika seniorů

Cílovou skupinou mé bakalářské práce jsou senioři. V úvodní kapitole proto vysvětlím tento pojem v širším kontextu a následně se budu věnovat problematice stárnutí, stáří a potřebám seniorů.

V každé společnosti po celém světě vždy byli a budou staří lidé. Avšak v poslední době počet seniorů dramaticky roste. Tento problém se však dotýká celé naší společnosti. Společnost tvoří jeden celek. Mladí lidé a lidé aktivní v pracovním procesu, částečně nebo úplně spolurozhodují o životní úrovni seniorů. Současně rozhodují i o vlastních životních podmínkách svého budoucího stáří. Odchodem do důchodu toho většina seniorů hodně ztrácí. Obecně platí, že se senioři novým a nepředvídatelným situacím přizpůsobují pomaleji. V životě seniorů mohou nastat okolnosti, kdy jim chybí finanční prostředky, a proto nemohou uspokojovat své základní životní potřeby. Některé faktory, které ovlivňují jejich ekonomickou situaci, mohou senioři ovlivnit i sami, například omezením spotřeby některých produktů. Skutečností, jako je třeba nemoc a s tím související náklady, placení nájmu, příliš nízký důchod a podobně, nedokáží senioři bez pomoci ostatních vyřešit sami. Nejčastěji však senioři řeší své finanční problémy právě zadlužením. Život na dluh se stal v současné době společenským trendem. Nabízí se nám spousta možností a to nejen v oblasti řešení špatné finanční situace, ale právě naopak, k zakoupení různých služeb, požitků či věcí, na které senioři reagují často s velkou důvěrou. Mnohokrát senioři nedokáží odolat nabídce, kterou naleznou v poštovní schránce ve formě pozvánky na výlet za nízkou cenu spojenou s prezentací výrobků. Senioři se těchto akcí zúčastňují i přes různá varování od okolí, že budou jen dalšími oběťmi podvodných firem, které nekalými způsoby dokáží vnutit seniorům svůj produkt, a tímto způsobem na nich vydělávají peníze.

„Žijeme v nejlepší době naší země, v jakém jsme kdy žili“ (Klaus (2008) in Haškovcová, 2010, s. 39). To, co bylo po dlouhá léta staletí nereálné, to znamená mít možnost se ve stáří každý den najíst, mít možnost složit hlavu do čisté postele, mít kde bydlet, se stalo skutečností, která je pokládána za samozřejmost. Můžeme

otevřeně říct, že mnohé problémy zůstaly nevyřešeny a nové se zrodily (Haškovcová, 2010, s. 39-40).

1.1 Pojem senior

Člověk stárne již od narození a každý stárne jinak. Z tohoto pohledu můžeme seniory rozdělit na staré mladíky a mladé staříky. Podle věku můžeme seniory rozdělit na mladé seniory, staré seniory a velmi staré seniory. Z praktických důvodů můžeme říct, že rané stáří představují „mladí senioři“ a teprve od 75 let věku můžeme mluvit o skutečném stáří. Podle odborné literatury je za seniora považován každý, kdo dosáhl právní nárok na starobní důchod. Hranice důchodového věku se dnes neustále posouvá a tím i věkové pásmo, které označujeme jako období stáří. Jeho počátek je proto v současné době definován věkem 65 let (Haškovcová, 2010, s. 20).

Senioři tvoří skupinu lidí znevýhodněnou věkem, kteří jsou v běžných podmínkách sociální minoritou odkázanou na pomoc jiných z hlediska následků svého věku, s kterými se pojí skutečnosti jako například neschopnost jejich zabezpečení na dosavadní úrovni, jejich teritoriální, ekonomická, psychická a sociální vázanost na jiné dospělé a soběstačné osoby (Žilová, 2005, s. 26).

Příbyl uvádí pro pojem senior po odborné stránce několik označení. Prvním, je pojem geront, označení, které vnímá seniory jako nesoběstačné seniory a kteří jsou závislí na péči jiných lidí. Druhým označením je senescent, pojem zastaralý a příliš se proto nepoužívá. Dalším označením je důchodce, pojem, který Příbyl považuje za nevhodný a to z důvodu nesprávného vnímání člověka pobírajícího dávku důchodového pojištění, kterých je několik (důchod: starobní, vdovský a vdovecký, invalidní, sirotčí). Z tohoto pohledu, ne každý důchodce musí být seniorem. Jiné označení pro pojem senior má slovník cizích slov: starší osoby u dvou lidí stejného jména; člověk patřící do starší věkové kategorie a člena skupiny požívající zvláštní úcty. Definici, která označuje seniory jako osoby s trvale změněným zdravotním stavem, který způsobuje závislost seniora na péči druhých, nedoporučuje Příbyl přijmout. Mohlo by se stát, že i mladý člověk se zdravotním postižením by byl považován podle uvedené definice za seniora a ne každý senior je nesoběstačný. Hranice lidského života se prodlužuje, a proto je dnes v rozvinutých zemích

za spodní hranici považován věk 65 let, což se shoduje s podmínkami odchodu do důchodu i v naší společnosti (Příbyl, 2015, s. 13-14).

Příznaky, podle kterých označujeme jedince za seniory, jsou různé. Vyjmenuji alespoň některé z nich: fyzické změny - zhoršený tělesný stav; psychické změny - neschopnost přizpůsobit se změnám, problémy s řešením obtížných situací, zhoršení paměti; sociální změny - dosažení penzijního věku, ztráta blízkých. Senioři získali v průběhu svého života mnoho zkušeností, jsou to lidé s psychickou a sociální zralostí, avšak postupem času s narůstajícími zdravotními problémy ztrácejí svoji soběstačnost, stávají se nesoběstační a závislí na pomoci ostatních (Gruss, 2009, s. 8).

1.2 Stáří a stárnutí z pohledu odborníků

Stáří je nezvratný biologický proces, týká se celé přírody. I když je to nezvratný proces, jedinou cestou k lepší pomoci starým lidem je v poznání procesů stárnutí a hledání optimálních řešení ve starostlivosti o ně (Poledníková, 2006, s. 8). Stáří není jednoduchým obdobím v životě člověka, šanci prožít stárnutí přijatelným způsobem mají hlavně ti, kteří k tomuto náročnému období naleznou pozitivní postoj. Každý stárne jinak, vlastním tempem. Většinou ti, kteří lépe zvládali předchozí fáze života, zvládají lépe i fázi stárnutí. Jestliže se senior v průběhu svého života projevoval aktivně, je pravděpodobné, že se bude s obdobím stárnutí vyrovnávat taky lépe. Mezi nejpodstatnější problémy a změny, s kterými se musí senior vyrovnat, patří odchod do důchodu, ztráta blízké osoby a také omezení způsobené zhoršením zdravotního stavu (Gruss, 2009, s. 8-9).

Vyzrálé stáří bylo po dobu mnoha staletí vzácné, a proto i žádané. V průběhu 19. století začali lidé dávat přednost dětem a mladým lidem. V posledních několika desetiletích došlo až k odmítání stáří. V angloamerické odborné literatuře je pro toto nepřátelské chování vůči starým lidem používán pojem ageismus. Senioři jsou pod vlivem ageismu také, přebírají stereotypy ohledně stáří od mladší generace, což se v praktickém životě projevuje ambivalencí v hodnocení vlastní situace. I když jsou senioři spokojeni a žijí aktivně, mají pocit, že žijí špatně. Senioři postrádají na společenské úrovni důstojný kredit. (Haškovcová, 2010, s. 33-35).

Stáří je také často spojováno s nemocemi a strádáním. Seniorům jsou přičítány převážně negativní osobnostní vlastnosti, nízké kompetence. V takové situaci se cítí nejistě a vzpomínají na staré dobré časy, které vypjatě idealizují. Žili v období, kdy věk odchodu do důchodu byl nižší, než je tomu dnes, zdravotnická péče byla zdarma a i skromné důchody byly v porovnání s cenami potravin a nízkým nájmem v podstatě dostačující (Rabušic, 2004, s. 78). Z předchozího období je nyní v naší společnosti generace seniorů, která není finančně zajištěna natolik, aby si mohla dovolit cestovat, věnovat se zálibám a rozhodovat svobodně o svých záležitostech.

S rostoucím věkem dochází k velkým změnám. Starým lidem ubývá tělesných i duševních sil. Přibývá naopak duchovní rozhled, zesiluje důraz na to, kdo jsme, lidé se ve stáří více věnují otázkám smysluplnosti svého bytí. Důraz na to, co mají, naopak slábne. Hodnoty, jakými jsou například láska, úcta, respekt a podobně, mají pro ně daleko větší význam než věci, které si můžeme koupit za peníze. Ve stáří je možno osobně dozrát (Křivohlavý, 1994, s. 89).

Pojetí definic je ovlivněno tím, z jakého pohledu se na stáří a stárnutí díváme. Je různé z pohledu demografie, psychologie, sociální práce, gerontologie a podobně. Autoři, kteří se zabývají problematikou stárnutí a stáří, se shodují v tom, že stáří (senium) je konečným vývojovým obdobím člověka a stárnutí (senescence) je fyziologickým procesem, kterému se nelze vyhnout. Přikláním se k názoru Příbyla: *„Stárnutí je komplexní, nevratný, dynamický proces, který postihuje involučními změnami veškeré živé organismy kontinuálně již od jejich početí. Hovoří se o vzájemně propojených procesech biologického, psychologického a sociálního stárnutí, odehrávajících se s interindividuální variabilitou“*. *„Stářím je označována poslední vývojová etapa lidského života, která končí smrtí. Jedná se o důsledek a projev involučních změn (funkčních i morfologických), které jsou determinovány geneticky, ale i dalšími faktory, např. nemocemi, způsobem života, životními podmínkami“* (Příbyl, 2015, s. 10 – 11).

1.3 Potřeby seniorů

Výzkumná část této práce se věnuje potřebám zadlužených seniorů. Považuji za důležité nejdříve zmínit potřeby člověka všeobecně za použití názorů nejznámějších odborníků. Poté budou představeny potřeby, u kterých bylo u seniorů,

na základě průzkumu Hugo Příbyla, vyzorováno jejich zvýšení. Cílem výzkumu bude mimo jiné zjistit právě vyplývající zvýšené potřeby u zadlužených seniorů.

Uspokojování potřeb člověka je dynamickým procesem. K tomu, abychom si uvědomili nutnost uspokojit svou potřebu, dochází vždy v době objektivního strádání, nebo nadbytku něčeho v člověku, nebo kolem něj a zároveň vyvolává nepříjemný pocit, jakými jsou například bolest, úzkost, obavy, hlad (Jarošová, 2000, s. 48). Potřeby se v průběhu našeho života mění a také se mění i způsoby jejich uspokojování.

Typologii potřeb člověka dle A. H. Maslowa uvedla Jarošová (2000) takto:

- potřeba seberealizace (nezávislost)
- potřeba sebeúcty (pocit zodpovědnosti, uznání, respekt, ocenění)
- potřeba lásky a společnosti (poskytování i přijímání lásky)
- potřeba jistoty a bezpečí (fyzicky i psychicky)
- potřeby fyziologické (potrava, vzduch, voda, odpočinek, přístřeší apod.)

Americký psycholog H. A. Murray dělí potřeby na primární a sekundární, dále pak na kladné a záporné. Další americký psycholog E. R. Hilgard dělí potřeby na psychogenní (úspěch, respekt), fyziologické a sociogenní (sociální rovnováha člověka).

„Potřeba je vlastnost organismu, která pobízí k vyhledávání určité podmínky nezbytné k životu. Potřeby jsou výsledkem interakce mezi organismem a prostředím. Primární potřeby jsou nezbytné pro lidskou existenci, sekundární se vyvíjejí na podkladě primárních, jsou velmi individuální a činí život bohatším a příjemnějším. Uspokojování potřeb je ovlivněno obecnými faktory, individuálními zvláštnostmi osobnosti, společenskými faktory a patologickými stavy. Frustrace jako stav nelibosti vzniká z dlouhodobého neuspokojení potřeb.“ (Jarošová, 2000, s. 51).

Po nástupu do důchodu jsou senioři nuceni přizpůsobit se nové situaci a novému životnímu stylu. Někteří senioři v podstatě opouští aktivní společenský život a odchází do soukromí, do své izolace. Některé potřeby se u těchto seniorů podstatně zvýší. Senioři mají menší schopnost bránit se, chybí jim informovanost, stávají se citlivějšími, jsou méně odolní vůči stresu. S postupujícím věkem senioři na uspokojování potřeb sami nestačí, potřebují pomoc. Jsou to potřeby, které sami nedokáží naplnit, nebo je uspokojují nedostatečně, případně vůbec.

V této bakalářské práci jsem si jako východisko dílčího cíle (DC1.3) určila potřeby seniorů. Přikláním se k názoru Hugo Příbyla, který následujícím způsobem popsal potřeby seniorů. Způsob, jakým jsou vyjadřovány a uspokojovány potřeby, jsou individuální záležitosti. V průběhu našeho života se množství i priority jednotlivých potřeb mění. Příbyl uvádí, že u seniorů dochází ke snížení potřeby stimulace a seberealizace. Příliš mnoho stimulů seniora vyčerpává, dráždí. Potřeba učení se snižuje, ale neznamená nezájem vzdělávat se. Naproti tomu zvýšení uvádí u potřeby citové jistoty a bezpečí. V potřebě bezpečí rozlišuje Příbyl tři základní hlediska. Prvním hlediskem je **psychické bezpečí**, chápáno jako pocit jistoty, které nejčastěji nacházíme u svých blízkých, v rodině. Nejdůležitější je pro seniory vztah s životním partnerem, se kterým prožil mnoho životních zkoušek a společně strávených let. Soužití s partnerem ve stáří výrazně ovlivňuje subjektivní pocit osobní spokojenosti, příznivě ovlivňuje vztahy s okolím. Velmi silný vztah mají senioři ke svým dospělým dětem, kterým nechtějí být na obtíž. Chtějí dávat, podílet se na výchově vnoučat, touží být pro své blízké psychickou oporou. Očekávají od svých dětí, že jim i ony pomůžou s chodem domácnosti nebo poskytnou emoční podporu. Mezigenerační vztahy je potřeba rozvíjet stejně tak jako partnerské vztahy. Z nenaplněného a nevyřčeného očekávání mohou vzniknout konflikty. Druhým hlediskem je **ekonomické bezpečí**, materiální zabezpečení. Senioři potřebují mít vědomí, že mají na své živobytí dostatek finančních prostředků, jinak mohou trpět svazující úzkostí a strachem z budoucna. Často žijí velmi skromným způsobem života, mohou si dovolit pouze nutné výdaje na jídlo či bydlení. Mnohdy ještě finančně podporují své dospělé děti či vnoučata. Finanční situace je pro seniory velmi citlivou otázkou obzvláště v situaci zadlužení. Třetím hlediskem je **fyzické bezpečí**, které je spojeno s potřebou žít bez bolesti. Touží být fyzicky soběstační alespoň v domácím prostředí. S přibývajícím věkem cítí senioři úbytek fyzických i duševních sil a své zdraví staví na žebříčku hodnot velmi vysoko. Kromě těchto tří uvedených oblastí uvádí i existenciální potřeby, které tvoří základ psychosociálních potřeb člověka (Příbyl, 2015, s. 50-52). K existenciálním potřebám dále řadíme: zdraví, soběstačnost, sociální a ekonomické jistoty, bezpečí a pomoc, bydlení, informace, potřeba podnětů, klid a mír, potřeba struktury a řádu (Chloubová in Příbyl, 2015, s. 53-55). Potřeba, kterou si uvědomujeme, upozorňuje na určitý nedostatek v dané oblasti. Potřeby se navzájem prolínají. Pro seniory je někdy velmi těžké si uvědomit, která z uvedených potřeb je pro ně v danou chvíli důležitější.

Shrnutí kapitoly: Pojem senior není v naší legislativě přesně definovaný. V této kapitole byl definován pojem senior, avšak v případě výzkumu bylo vymezení, kdo je senior subjektivní, byli to respondenti, kteří přicházeli s představou seniora. Hlavním cílem mé práce je zjistit aktuální potřeby zadlužených seniorů v regionu Kutná Hora, proto byla první kapitola věnována problematice seniorů a jejich potřebám všeobecně. Byly přiblíženy zvýšené potřeby u seniorů, z kterých byly stanoveny jednotlivé dílčí cíle a otázky ve výzkumné části této práce.

Následující kapitola bude věnována problematice zadlužení seniorů. Důvodů, proč u seniorů k takové situaci dochází, je mnoho a také z toho vyplývají seniorům nepříjemné důsledky.

2. Problematika zadlužení

V této kapitole se zaměřím na problematiku zadlužení seniorů. Vymežím pojmy - dluh, závazek, pohledávka a půjčky. Popíši důvody vzniku zadluženosti a její důsledky a poté se budu věnovat nesplácení dlužné částky. Důvody a důsledky zadlužení u seniorů v regionu Kutná Hora z perspektivy sociálních a jiných odborných pracovníků budou zjišťovány a popsány v prvním dílčím cíli. Závěr kapitoly bude patřit zodpovědnému zadlužování a finanční gramotnosti.

Zadlužování se stalo v současné době trendem naší společnosti. Spořit peníze do budoucna přestalo být nutné, považuje se to dokonce za zbytečnost. Půjčky jsou dnes součástí našeho života. Je velice jednoduché vytvořit si dluh. Alarmující však je, že do skupiny zadlužených lidí se dostali nejenom senioři, ale také studenti, dokonce i sirotci. Půjčky můžou mít i pozitivní charakter. Velmi dobrým příkladem je investiční úvěr na pořízení nemovitosti, kdy dlužník pořízenou nemovitost pronajímá a s příjmy, z tohoto nájemného hradí splátky své hypotéky. To znamená, že půjčky jsou dobré, dokud je máme z čeho splácet. Na druhé straně jsou půjčky, které musíme splácet sami. Pokud máme stálý příjem a nemáme příliš velké neočekávané finanční nebo zdravotní potíže a splácíme půjčku na auto, spotřebitelské půjčky nebo hypotéku na vlastní bydlení a máme přitom finanční rezervu, neměli bychom se dostat do existenčních problémů. Půjčky na vzdělání mají také reálné opodstatnění. Pokud je účel zadlužení rozumný a my máme dostatek finančních prostředků na splácení půjčky, je vše v pořádku. Mnoho lidí však trpí nedostatkem znalostí, dovedností a hodnotových postojů, které jsou nezbytné k tomu, aby se nedostali do finančních problémů (Janda, 2013, s. 22).

Problém naší společnosti v této oblasti spočívá hlavně v tom, že již delší dobu aktivně podporuje okamžité uspokojení potřeb. Poříd'te si cokoli okamžitě a plaťte později. Sutton rozeznává čtyři typy dlužníků: snílci, marnotratníci, požitkáři a vítězové. Snílci se jeví jako úvěroví optimisté, kteří si zaslouží žít lépe a věří, že budoucnost vyřeší kladně všechny jejich finanční záležitosti. Marnotratníci si sami sebe dost neváží a kupují si věci, aby aspoň na chvíli měli lepší pocit, uvolnili stres a unikly před svými problémy. Požitkáři si nedokážou vzdát okamžitého požitku. Tyto tři charakteristiky mají tendenci se částečně překrývat, vítězové dle Suttona

už dříve překonali nesnáze prvních tří kategorií, nebo byli úvěroví vítězové od počátku (Sutton, 2010, s. 20-23).

Senioři spolu s mládeží patří k lidem, kteří vykazují nižší úroveň finanční gramotnosti než je tomu u ostatních věkových kategorií. Česká správa sociálního zabezpečení nás v červnu 2016 informovala o tom, že stále stoupá počet lidí, kteří si do důchodu přináší exekuci, někdy i několik exekucí. Exekuce z důchodů, které vyplácí Česká správa sociálního zabezpečení, mělo k tomuto datu přesně 84 699 důchodců. Průměrná výše srážky ze všech druhů důchodů v tomto měsíci činila 1 902,- Kč. Exekuci ze starobních důchodů mělo k tomuto datu přesně 52 240 starobních důchodců. Chtěla bych k tomu ještě dodat, že počet starobních důchodkyň s exekucí je vyšší, než starobních důchodců. Žen bylo 27 587 a mužů 24 653. Co se týče krajů, Středočeský kraj je na třetím místě v počtu důchodců s exekucí srážkou. (ČSSZ, 2016). Jak vidíme, dostat se v současné době do exekuce je daleko častější než tomu bylo před lety.

2.1 Vymezení pojmů: dluh, závazek, pohledávka, půjčky

Pojem dluh úzce souvisí s dluhovou problematikou. Dluh označuje to, co je jedna osoba někomu povinna vyrovnat. Je to předmět vztahu mezi dlužníkem a věřitelem, kdy dlužník má povinnost uhradit věřiteli dlužnou částku. „...NOZ *pojímá závazek jako právní pouto mezi věřitelem a dlužníkem, z něhož má věřitel vůči dlužníkovi právo na určité plnění (pohledávku) a dlužník má povinnost toto právo splněním dluhu uspokojit. Závazkem je tedy celý závazkový vztah mezi věřitelem a dlužníkem, dluh jako součást závazku je tím, co má dlužník plnit věřiteli. NOZ odlišuje pojem závazek od pojmu dluh, ale i od pojmu smlouva. Smlouva je právním jednáním, které závazek mezi věřitelem a dlužníkem vytváří. Život či podnikání nezřídka přináší potřebu řešit změny závazků.*“ (Kvapil, 2015, s. 72).

Dluhy můžeme rozdělit dle předmětu na dluhy na nájemném, na výživném, na službách spojených s užíváním bytu (elektřina, vodné, plyn), pak sem patří dluhy vzniklé neplacením poplatků státu, obci, neplacením poplatků na zdravotní a sociální pojištění, neplacením daní a dluhy, které vznikají neplněním závazků ze smluv.

Dle situace vzniku můžeme dluhy rozdělit na dluhy, které vznikly neplněním smluvních podmínek, neplacením pokut, neplněním povinností daných zákonem,

dluhy vzniklé za trvání manželství, nebo z ručení za půjčky (Syrovátková, Machalíček, Christová, 2008, s. 59-60). K tomu, abychom se stali dlužníkem, si nemusíme jenom půjčit peníze a následně jej pak nesplácet, ale stačí, když neplatíme v potřebné době třeba nájem, alimenty, nebo jsme zapomněli zaplatit pokutu od dopravního podniku (Janda, 2013, s. 144). Dlužníci, kteří neuhradili své dluhy před odchodem do důchodu, se nezbaví dluhů tím, že se stanou důchodci. ČSSZ provádí exekuční srážky ze všech druhů důchodů, tedy i ze starobních. ČSSZ přebírá povinnost od zaměstnavatelů, kteří prováděli srážky ještě před odchodem do důchodu, provádí srážky z důchodů.

Pohledávka je právo věřitele na plnění od dlužníka. Dlužník má tedy povinnost splnit svůj závazek vůči věřiteli. Z pohledu exekučních srážek pohledávky dělíme na přednostní a nepřednostní pohledávky. Přednostní pohledávky jsou upraveny v Občanském soudním řádu v § 279. Mezi ně patří například pohledávky na výživném, pohledávky vůči státu jakými jsou například dluhy na zdravotním a sociálním pojištění, nedoplatky na daních, náhrady škody a další. V případě, že má dlužník více pohledávek, je pro úhradu pohledávek rozhodující jejich pořadí, které je určeno dnem, kdy byla exekuce nařízena. Pokud je na ČSSZ doručen exekuční příkaz s přednostní pohledávkou a je doručen později než exekuční příkazy s nepřednostní pohledávkou, má exekuční příkaz s přednostní pohledávkou přednost, nebo se provádějí srážky z důchodu povinného současně s exekučním příkazem s nepřednostní pohledávkou v pořadí prvním. Dlužníkům u pohledávek, které jsou neproveditelné z důvodu pořadí, narůstají zbytečně úroky z prodlení (Syrovátková, Machalíček, Christová, 2008, s. 57-58).

Půjčka. Bankovní i nebankovní sektor poskytuje velké množství finančních produktů. Jedním z nich jsou i půjčky. Představují poskytnutí finančních prostředků na předem domluvené období. Dlužník je povinen tyto finanční prostředky vrátit věřiteli v předem dohodnutých splátkách a termínu. Půjčka může být poskytnuta s úroky a také bez úroků. Z pohledu dlužníků nebankovní instituce nabízejí půjčky s daleko jednodušším schvalovacím procesem. U velkých úvěrů, například na pořízení bydlení, je schvalovací proces daleko náročnější než u drobných spotřebitelských půjček. Půjčky na malé sumy jsou proto nebezpečnějšími. Finanční instituce neprověřují tolik splnění podmínek a počítají s tím, že zapůjčené finanční

prostředky z dlužníka dostanou. U malých nebankovních půjček hrozí ještě i to, že dlužník ve finále zaplatí bance několikanásobek toho, kolik si původně půjčil. Smluvní podmínky těchto společností jsou neúprosné. Dlužníkům hrozí vysoké sankce v případě včasného nesplácení splátek. Jednání zaměstnanců úvěrových společností je někdy na úrovni zastašování (Janda, 2013, s. 20-21). Zde bych chtěla podotknout, že bankovní i nebankovní společnosti pořádají pro zaměstnance školení, na kterých jsou proškolení jak nabízet své finanční produkty, jak ovládat klienty za použití skrytých manipulačních triků.

Mezi subjekty, od kterých si můžeme půjčit finanční prostředky, patří: banky, stavební spořitelny, družstevní záložny, leasingové a úvěrové společnosti nebankovního charakteru. Patří sem i splátkové společnosti, protože nákupy na splátky patří také do oblasti půjček. Poslední skupinou jsou pochybné společnosti a lichváři. Praktiky těchto dvou posledních skupin jsou v úvodu jednání velmi pohotové, horší je to pak při vymáhání pohledávek. Ještě bych zde chtěla zmínit nejvhodnější skupinu věřitelů, a tou jsou dle Jandy věřitelé pocházející z rodinného prostředí, z přátel a známých (Janda, 2013, s. 23-24).

2.2 Důvody vzniku zadluženosti a její důsledky

Dluhové nesnáze nelze přisuzovat krizi. Platební neschopnost seniorů často nastala již dávno před krizí, před odchodem do důchodu. Nejprve bych zmínila, kdo se nejčastěji stane dlužníkem. Patří mezi ně osoby závislé na alkoholu, osoby s poruchou osobnosti, chorobní hráči, lidé s duševním onemocněním, lidé žijící konzumním způsobem života a lidé slabší po stránce sociální, ekonomické nebo vzdělanostní. Dlužníkem se můžou stát také lidé, kteří nepřemýšlejí nad dopady svých činů, lidé, kteří se rozhodují impulsivně, v afektu, lidé, kteří chtějí pokaždé uspokojit potřeby svých blízkých, lidé, kteří byli v minulém režimu zvyklí, že se o ně stát vždy postaral a lidé nezodpovědní a nesamostatní (Bajer, 2009, s. 8).

Důvody vzniku zadluženosti uvedu nejdříve ty, které mohou vzniknout před odchodem do důchodu: dlouhodobě nízký příjem, ztráta zaměstnání, rozvod, větší počet dětí, úrazy, nemoci a různé druhy závislosti, úmrtí partnera, nulová finanční gramotnost, senior si v aktivním věku nevytvořil žádné rezervy, spíše naopak sjednal si další půjčku na splácení již sjednaných úvěrů, nakonec i předčasný odchod

do důchodu. Důvody vzniku zadluženosti seniorů po odchodu do důchodu jsou následující: půjčky z období, kdy pracovali, zadlužení kvůli svým potomkům, kteří jim přestali splácet své dluhy, nízký důchod, úmrtí partnera, zapomnětlivost, zdravotní problémy, zvyšování výdajů na léky a kompenzační pomůcky, nedostatečná informovanost. Další důvody vzniku zadluženosti mohou být přítomnost zdravotně znevýhodněného nebo nevléčitelně nemocného partnera či jiného člena domácnosti, nízká kvalita vztahů v rodině. (Janda, 2013, s. 153). Mezi velmi závažné důvody vzniku zadluženosti osobně považuji podepsání úvěrové smlouvy bez přečtení, přílišnou dostupnost bankovních produktů, neschopnost hospodaření se svými finančními prostředky, závislosti, nezodpovědnost lidí.

Janda uvádí typologii českého dlužníka, který si pořídil vícero půjček, než je v jeho možnostech splatit. Když už je pozdě, dle Jandy takový dlužník postupuje takto: *„Spotřeba pohání ekonomiku. A to i ta spotřeba, která je navázána na úvěry, K tomu přidejte ještě přirozenou touhu člověka po vyniknutí nad ostatní a vyjde vám průměrný český dlužník jako vystřižený“*. Důvody zadlužení lze podle něj rozdělit do dvou větších skupin a ty se dále větví. Do první skupiny patří lidi, kteří se zadlužují účelově. Patří sem půjčky na bydlení, na vzdělání, na nákup automobilu, nebo rozjezd vlastního podnikání. Do druhé skupiny patří lidé nechtěných vlastností, jakými jsou například rozhazovačnost. Pro tyto lidi není problém si půjčit peníze na luxusní dovolenou, na vánoční dárky, spotřební elektroniku, nebo pořízení jídla. *„Zatímco půjčka na novou sedací soupravu je jakž takž obhajitelná, zadlužení kvůli úhradě jiného závazku již spadá do kategorie nulové finanční gramotnosti a nedostatku umění počítat a předvídat“* (Janda, 2013, s. 136-137).

Novosad a Novosadová uvádí, co vzniku platební neschopnosti a zadlužení nejvíce přispívá. Jsou to:

- sezónní a posezónní výprodeje, k nejčastějším patří vánoční výprodeje,
- prodeje na splátky s příslibem nenáročného získání úvěru či půjčky,
- lokální prodejní akce, u kterých si potenciální zákazníci nestihnou vše dobře promyslet, prostudovat všechny podmínky, nemají možnost si porovnat cenovou výhodnost, nemají možnost vyzkoušet, ověřit či vyzkoušet nabízené zboží. Patří sem i nabízené zájezdy,

- výherní manipulace, které jsou zasílány poštou nebo mailem jako oznámení o tom, že jsou již vylosovanými výherci,
- široká nabídka kreditních a jiných platebních karet s tzv. předschváleným úvěrem,
- nebankovní půjčky od různých společností, které jsou velmi zajímavé svou rychlostí a dostupností, poskytované bez ručitele a doložení potvrzení o příjmu,
- zneužití osobních údajů při ztrátě nebo odcizení občanského průkazu,
- nezvládnutí nákladů na telekomunikační služby,
- nabídky „výhodných“ pomůcek a léčebných prostředků nemocným a zdravotně postiženým lidem toužících po zmírnění svých obtíží nebo bolesti, toužících po tom, aby se lépe cítili, nebo aby se jejich zdravotní stav už nezhoršoval (Novosad, Novosadová, 2009, s. 75-77). Finanční situace seniorů je často problematická a přesto nedokáží lákavým nabídkám odolat. Těmto situacím také přispívá snížená pozornost seniorů, přílišná důvěřivost, nedostatek informací a zkušeností. Zapomnětlivost se také trestá. Zapomenuté platby v řádu několika desítek či stokorun mohou být v konečném důsledku navýšeny o několik tisíc korun, například poplatky obcím za svoz odpadu, či pokuta za špatné parkování a podobně.

Důsledky. Pokud dlužník splácí své závazky je všechno v pořádku. Je to ale jen do té doby, dokud má dlužník k dispozici finanční prostředky, které postačí jak na splácení půjček, tak na pokrytí všech nezbytných nákladů rodiny. V případě, že nastanou problémy se splácením, začnou se projevovat problémy nejenom finanční ale především psychické. *„Stres, úzkost a deprese běžně sužují ty, co mají nadmíru dluhů. Pocit viny, studu a selhání srážejí sebeúctu a vedou lidi k pocitu, že se jim vše vymklo z rukou a že jsou bezmocní. Přidejte k tomu strach z toho, co se stane, když nebudete schopni splácet účty, agresivitu mnoha věřitelů a vymahačů dluhů a neustálý tlak na to, abyste pokračovali v utrácení“* (Sutton, 2010, s. 25-26). Mění se i uvažování těchto lidí, začnou podceňovat možné následky, začnou dluhy vytěšňovat nebo popírat problémy s dluhy, ztratí smysl z dosavadního života, nebo jim začne být všechno jedno. Jsou často bezmocní, bezradní, trpí nechutenstvím nebo přejídáním se, nespavostí, zoufalstvím. Na stres začnou někdy reagovat tím, že začnou nadměrně pít alkohol, nebo brát léky, a co je ještě horší, můžou všechny tyto problémy vést až k mnohem závažnějším zdravotním potížím, nebo dokonce i k smrti, nebo k sebevraždě. Jak vidíme, zásadním problémem se stane ztráta naděje na lepší budoucnost.

Bohužel prvním místem, kde se začne stres projevovat, je rodina. Dluhy způsobí problémy po stránce ekonomické a ty pak mají vliv na chování mezi partnery. Dluhy jednoho z partnerů způsobují často rozpad rodiny. Zadlužení senioři se ocitnou v osamění. Přibývá i seniorů, kteří se zadlužili kvůli svým potomkům, kteří jim přestali své dluhy splácet, v horším případě, přestanou s nimi komunikovat a nechají je v těchto problémech úplně samotné. Neschopnost splácet své závazky úzce souvisí s nedostatkem finančních prostředků při uspokojování osobních potřeb a potřeb celé rodiny. Ohrožené mohou být nezbytné náklady, ke kterým patří náklady na potravu, nájem a energie. Důsledkem dlouhotrvajícího neplacení energií je přerušování jejich dodávek. Velmi negativním důsledkem je ztráta bydlení. V tomto okamžiku je situace pro dlužníka kritická, představuje další komplikace v jeho existenci a hrozí zde stav sociálního vyloučení. Nedostatek existenčních potřeb je nejvyšším stupněm sociálního úpadku (Sutton, 2010, s. 25-27).

Kavalír uvádí příklady nezodpovědného jednání s jejich možnými důsledky. Vyjmenovala bych některé nejdůležitější rizika při jednání: vstup do právního vztahu s cizí osobou, neznalost dokumentů, které podepisujeme, jednání pod nátlakem, nepřebírání pošty, nekomunikování s věřitelem, odkládání řešení problému. Všechny tyto situace se mohou stát v našem životě osudové. Důsledky takových jednání bychom měli předem domýšlet. Cizí osobu si nemůžeme ověřit, není jasné, koho můžeme v případě problému kontaktovat. V případě, že se necháme zlákat, na neznámé místo, může být na nás vyvíjen nátlak a jsme někdy nuceni udělat něco, co jsme nechtěli a za normálních okolností neudělali. Jestli podepíšeme dokument bez toho, abychom mu rozuměli, nebudeme vědět reálný dopad a hlavně to, jaké jsou sankce. Neznalost svých práv a povinností směřuje k tomu, že nebudeme vědět, jak se máme v případě problémů bránit. Problémy v podstatě vznikají z neznalosti (Kavalír, Průša, 2013). Důsledky zadlužení jsou komplexní záležitostí. Negativní následky se postupně vzájemně prolínají a dostávají tak seniora do velmi nepříznivé situace. Důsledky zasahují dlužníka a jeho rodinu často na dlouhou dobu.

2.3 Nesplácení dlužné částky

Nesplácení dluhů může navýšit dlužníkovi celkový dluh. Někdy si dlužníci neuvědomí, kolik dluhů mají dohromady. Stává se to v případě stěhování a neoznámení nové adresy. Velmi špatným způsobem se chovají dlužníci, kteří

vědomě úplně přerušit komunikaci. Věřitel požaduje po dlužníkovi splácní, snaží se kontaktovat dlužníka písemně nebo telefonicky a následnou neúspěšnost pak řeší soudní cestou. Pokud je z důvodu neplacení dlužná částka navýšena o úroky, je nutné splatit navýšenou částku i o tento úrok. Prodlením s úhradou splátky dochází k porušení smluvních podmínek. Podle občanského zákoníku může věřitel po dlužníkovi, který je v prodlení se splácním peněžitého dluhu, požadovat zaplacení úroku z prodlení. Nařízením vlády je stanovena výše úroku z prodlení (NOZ č. 89/2012 Sb., § 1970). Příslušenstvím pohledávky jsou úroky z prodlení a náklady spojené s jejím uplatněním (NOZ č. 89/2012 Sb., § 515). Jestliže senior nesplácí své závazky, může být na základě soudního rozhodnutí připraven o svůj domov, může mu být zabaven majetek, mohou se mu strhávat peníze z účtu, ze starobního důchodu a pokud je zaměstnaný, tak ze mzdy (Syrůvková, Machalíček, Christová, 2008, s. 62). Čím později začne dlužník řešit své finanční problémy s nesplácním svých dluhů, tím složitější jednání při řešení těchto problémů ho čeká.

Státem pověřená a zplnomocněná osoba k zabezpečení nuceného výkonu soudního rozhodnutí je exekutor. Na základě vydaného soudního rozhodnutí exekutor navštíví dlužníka. O tom, že je soudem vydán příkaz k exekuci, je dlužník informován. Exekuci nelze odmítnout, a proto exekutora musíme do svého obydlí vpustit. Splácní dluhu se může značně prodrazit o exekuční náklady a náklady právního zastoupení v exekučním řízení. Ne všichni věřitelé řeší nesplácní dluhů prostřednictvím soudu. Vymahači dluhů jsou pracovníci, kteří se zabývají inkasováním pohledávek jiných věřitelů. Patří k nim i právníci, kteří se zabývají vymáháním dluhů (Sutton, 2010, s. 93). Pokud se ani vymahačům dluhů nepovede být úspěšným, nastupuje exekutor.

Nesplácní dlužné částky u seniorů může nastat i po vystavení výkonu rozhodnutí srážkami ze starobního důchodu. Je to v případě, kdy starobní důchod je nižší, než je výše nezabavitelné částky, která je v letošním roce po zaokrouhlení ve výši 6.155,- Kč. (Státní, 2017). Dluhy tímto nezaniknou, ČSSZ tyto výkony rozhodnutí eviduje i nadále. V okamžiku, kdy se dlužníkovi důchod zvýší, nebo se změní počet vyživovaných osob, ČSSZ zavede srážku (ČSSZ, 2016).

2.4 Finanční gramotnost a zodpovědné zadlužování

Ministerstvo financí na svých stránkách uvádí definici finanční gramotnosti takto: „*Finanční gramotnost je soubor znalostí, dovedností a hodnotových postojů občana nezbytných k tomu, aby finančně zabezpečil sebe a svou rodinu v současné společnosti a aktivně vystupoval na trhu finančních produktů a služeb. Finančně gramotný občan se orientuje v problematice peněz a cen a je schopen odpovědně spravovat osobní/rodinný rozpočet, včetně správy finančních aktiv a finančních závazků s ohledem na měnící se životní situace*“. Finančně gramotný člověk by měl mít aktuální představu o výši svých finančních prostředků, měl by umět sestavit rodinný či osobní rozpočet včetně finančních rezerv, měl by se snažit dodržovat odpovědně naplánovaný rozpočet. Být finančně gramotný znamená mít základní orientaci v oblasti peněz, finančních produktů, je to vlastně celoživotní vzdělávání. Soubor těchto vědomostí nám pomáhá vyhodnotit rizika předtím, než se zadlužíme, pomáhá nám rozhodovat se při nakládání s penězi (MSMT, 2016).

Velice negativním zásahem do života lidí, obzvláště seniorů, je negramotnost v oblasti finančních prostředků. Chybějící základy finanční gramotnosti způsobují často negativní zadlužení, které může končit osobním a rodinným neštěstím a současně může vést k sociálnímu vyloučení. Čím dál tím víc to zatěžuje sociální systém v naší republice. Mnohokrát stačí málo, například chvíli se zamyslet, vědět na co si máme dát pozor, co nepodepisovat a podobně. Zásady, jak nepochybit v oblasti financí učí právě finanční gramotnost. Každá nebezpečná půjčka, kterou nepodepíše znalec finanční gramotnosti je přínosem pro naši společnost. Zároveň je to ztráta pro ty, kteří zneužívají neznalost lidí a na této finanční nevzdělanosti nechutně profitují. Zájem naší veřejnosti je prevence nepřiměřeného zadlužení formou znalostí finanční gramotnosti (Vrbková, 2009, s. 4-5).

V minulosti znalosti a zkušenosti přecházely z generace na generaci. Zdravý selský rozum už dnes neplatí tolik co kdysi. Generace našich dnešních seniorů prošla prudkými změnami jak v ekonomické oblasti, tak i v oblasti osobního života. Okolní svět se vyrovnával pouze s nástupem informační technologie, senioři u nás byli nuceni se rychle přizpůsobit změnám ve společenském i ekonomickém systému. Změny v ekonomické oblasti nás zastihly nepřipravené. Vlivem narůstající zadluženosti se v letech 2006 a 2007 vytvořila mezirezortní skupina složená

z expertů Ministerstva školství, mládeže a tělovýchovy, Ministerstva financí a Ministerstva průmyslu a obchodu, která popsala první standardy pro finanční gramotnost. Specifikovala to, co je pro každého z nás nutností vědět, abychom obstáli ve světě financí a obchodu. Stanovila se národní strategie finančního vzdělávání. Tato gramotnost se dostávala do povědomí nejdříve u problémových lidí. Málokdo si uvědomoval, že nejúčinnější proti zadlužení je právě prevence (Jedlička, 2013, s. 72-76). Finanční gramotnost se postupně stala součástí vzdělávání i ve všech školách. Podle mého názoru by bylo nejvhodnější, začlenit tuto problematiku jako samostatný předmět. Samovzdělávání je dalším způsobem velice potřebným pro náš život. V dnešní době je na toto téma vydáno mnoho publikací, množství informací poskytuje i internet, včetně pomocných kalkulaček, pomocí kterých si předběžně můžeme spočítat výši splátky v různých bankách. Chtěla bych k tomu ještě podotknout, že vzdělávání v této oblasti nekončí jen přečtením jednoho, dvou článků. Je velmi důležité neustále získávat nové informace a osvojovat si tyto nové dovednosti v souladu s děním kolem nás. Finanční gramotnost seniorů by měla vést k zodpovědnému hospodaření s penězi, s duchodem.

K tomu, abychom se zodpovědně zadlužili, je důležité vyvarovat se situacím, které by nás mohly dostat do potíží v momentě problémů se splácením, to znamená, že bychom neměli zastavovat své bydlení, neručit každému, být opatrní při půjčování peněz v rodině a mezi přáteli, vyhýbat se půjčkám před výplatou, vyhýbat se lichvářům, dávat pozor na podvody. V případě nesplácení dává věřitel přednost domu, než přijatým úrokům. Jestli je to možné, lepší je nikomu neručit. Riziko je v tomto případě velmi vysoké. V případě nutnosti je lepší peníze někomu půjčit, než když dluh přesuneme na sebe. Zodpovědně se zadlužuje ten, kdo si umí budoucnost plánovat. Finanční plánování je před pořízením úvěru velmi důležité. Než se rozhodneme podepsat úvěrovou smlouvu, měli bychom si položit několik otázek. Měli bychom pečlivě zvážit, jestli budeme mít na splátky, zda máme dostatečně velkou finanční rezervu, přemýšlet o tom, co by nás mohlo nečekaně potkat. Získat nějakou věc pomocí půjčky bez předchozího zvážení je rizikové chování. Měli bychom předem dostatečně zvážit, zda danou věc potřebujeme. Důležité je i porovnání nabídky úvěrových společností (Janda, 2013, s. 131-132).

Žijeme v rychlé době a stačí nezaplatit několik splátek, abychom se dostali na dno. Když se člověk dostane do finančních problémů, je možné si formou přivýdělků pomoci. Horší to mají senioři, v penzi se práce hledá těžko, někteří ze zdravotních důvodů ani pracovat nemohou. Starobní důchody se zvyšují jen nepatrně v porovnání se zvyšováním cen za bydlení, energie a potraviny jsou důchodci s vyšší důchodu na stejné úrovni. V žádném případě by si proto neměli půjčovat víc, než jsou schopni splácet. Králová a kolektiv shrnuli všechna doporučení týkající se nakládání s finančními prostředky jako desatero rad Partners: „1.) *Plánujte své finance* 2.) *Počítejte* 3.) *Tvořte rezervy* 4.) *Čtěte smlouvy* 5.) *Nebojte se zeptat* 6.) *Nechte si dobře poradit* 7.) *Evidujte účtenky* 8.) *Vybírejte úvěry* 9.) *Problémy řešte včas* 10.) *Myslete na zadní vrátka*.“ (Králová a kolektiv, 2009, s. 154).

Shrnutí kapitoly: K tomu, abych se mohla zaměřit na zjištění aktuálních potřeb zadlužených seniorů, hlavní cíl mé práce, jsem tuto kapitolu věnovala důvodům a důsledkům zadlužení, které způsobují velmi nepříjemnou a tíživou situaci seniorů a dalším náležitostem, které se zadlužením souvisí. Zjištěním důvodů a důsledků zadlužení v regionu Kutná Hora se budu věnovat ve výzkumné části v prvním dílčím cíli. Uvedla jsem zde i kapitolu na téma finanční gramotnost a odpovědné zadlužování, o kterých si myslím, že měly být v našem povědomí zavedeny daleko dřív a předešlo by se mnoha problémům a životním neštěstím. Pochopení problematiky dluhů není pro většinu populace samozřejmá, a proto se tímto problémem zabývají odborné poradny, kterým se budu věnovat v následující kapitole.

3. Řešení potřeb zadlužených seniorů

V poslední kapitole se budu věnovat řešení potřeb zadlužených seniorů svépomocí a následně přiblížím sociální práci se zadluženými seniory. Za důležité považuji zmínit i cíle a principy dluhového poradenství. Poskytovatele sociálních služeb zabývajících se sociálním a jiným odborným poradenstvím pro potřeby zadluženým seniorům v regionu Kutná Hora představím ve výzkumné části, ve které zpracuji i výsledky zjištění aktuálních potřeb zadlužených seniorů.

Důležitost řešení potřeb závisí od toho, jaké mají zadlužení senioři přání a požadavky. Většina z nich má problémy finančně zvládnout náklady na bydlení, na domácnost, na léky. Finanční problémy souvisí hlavně s odchodem do důchodu a snížením příjmu. Objevují se další nečekané výdaje související se zdravotními potížemi, jakými jsou například náklady na kompenzační pomůcky, na léky, na sociální služby. Zadlužení senioři mohou své potřeby v zadlužení řešit buď svépomocí, nebo prostřednictvím odborného poradenství. Následně přiblížím odborné sociální poradenství.

3.1 Řešení zadlužení

Finanční problémy se nevyřeší samy od sebe, řešení dluhů by neměli senioři odkládat. Tím, že nebudou tyto problémy řešit, může dojít k výraznému zhoršení celkové situace dlužníka. Zadlužení senioři si mohou aktivně sestavit přehled veškerých svých dluhů, to znamená součet výše všech závazků a také součet veškerých splátek. Současně si vytvoří přehled, kolik splátek je po splatnosti. Tento přehled pak porovnájí s domácím rozpočtem. Jestliže bude chtít senior dál řešit svépomocně své zadlužení, může zvážit dalších možností:

Náklady na bydlení. Pokud zadlužený senior není v exekuci, je možné řešit finanční potíže s nájmem, energiemi tím, že senior vymění větší byt za menší. Pokud je vlastníkem další nemovitosti, nebo automobilu, je vhodné zvážit prodej těchto věcí. Pokud ta další nemovitost je obyvatelná, je možné tuto nemovitost pronajímat.

Vytvoření domácího rozpočtu. Vytvoření podrobného přehledu o veškerých příjmech a výdajích, které mohou být pravidelné, nepravidelné. Zvážit možnost navýšení příjmu, usilovat snížit výdaje. Zapisováním všech výdajů po dobu několika měsíců získá podrobný přehled a v tomto seznamu je možné hledat další možnosti snižování

výdajů, případně zvyšování příjmu. Důležité je také tento přehled nejenom průběžně aktualizovat, ale také dodržovat. Nepotřebné věci nekupovat nikdy na úvěr. Nákup nových věcí důkladně zvážit, zda se lze bez nich obejít. Jestli je to možné spořit i malé částky, neutratit vždy všechno, pokud je to možné. Z důvodů vyšší zapomnětlivosti u seniorů platit všechny účty včas a v plné výši. Vytvořením domácího rozpočtu, jeho aktualizací a přehodnocováním dochází k lepšímu zvládnutí hospodaření s penězi (Navrátilová, 2012, s. 63-65).

Splátkový kalendář. Je nutné, aby zadlužení senioři co nejdříve začali jednat s věřitelem a domluvili reálné řešení formou individuálního splátkového kalendáře. Se souhlasem věřitele je možné splátky odložit případně lze změnit i dobu splácení. Jedná se o dohodu mezi věřitelem a dlužníkem, se kterou musí souhlasit obě strany. Tato dohoda je ze strany věřitele dobrovolná, ze strany dlužníka však nevzniká na ni žádný nárok. Nejvhodnějším způsobem je, aby byla tato dohoda sjednána písemně a aby v ní byla přesně vymezena výše splátky včetně přesných termínů úhrad. Jestliže dlužník splácí splátky převodem z účtu, je důležité si uvědomit, že den úhrady splátky je den připsání částky na účet věřitele, nikoli den, kdy byla částka odeslána. Porušení dohodnutých podmínek, zpoždění splácení, neuhrazení splátky, je obvykle spojeno se sankcemi. Je důležité nesjednávat další půjčku a tím splácet již existující dluhy. Při finančních potížích je pravděpodobné, že banky nebudou ochotny dlužníkům půjčit další peníze a je větší pravděpodobnost, že další půjčku mohou získat od pochybných společností, a to může mít nepříjemné následky (Kavalír, Průša, 2013).

Konsolidace půjček. V případě, kdy je dlužník předlužený, tj. v situaci, kdy splátky půjčky spolu s výdaji na život přesahují jeho příjmy. Konsolidace půjček znamená spojení více půjček do jedné půjčky u jedné finanční společnosti. Výhodou konsolidace je větší přehlednost splácení a také snížení měsíčních splátek a upravení splátkového kalendáře. Dojde i ke snížení transakčních nákladů, to znamená, že se potom platí poplatek za vedení jedné půjčky a jednoho příkazu k úhradě. Před samotným procesem konsolidace je nutno ještě prostudovat podmínky ke všem stávajícím půjčkám, některé mohou mít ve smlouvě sjednané sankce za předčasné splácení. A co je nejdůležitější, dlužník by se neměl nechat zlákat nabídkou banky

k půjčení většího množství peněz, než nutně potřebuje pro konsolidaci svých předchozích půjček (Janda, 2013, s. 139-141).

Insolvence. Znamená neschopnost dlužníka splácet své dluhy. Dlužník má více závazků vůči více věřitelům a není schopen závazky uhradit po splatnosti. Pokud dlužník není schopný řádně splácet a vyčerpá možnosti, jak se zbavit dluhů, může využít insolvenční řízení s povolením oddlužení, nebo lidově řečeno osobní bankrot. Insolvenční řízení je uspořádání vztahů mezi dlužníkem a veškerými jeho věřiteli. Podmínkou je stálý měsíční příjem. Oddlužení je tvrdé řešení pro dlužníka i pro věřitele. Po dobu pěti let se dlužník zavazuje splatit nejméně 30 procent závazků podle dohodnutého splátkového kalendáře. Dlužníkovi v tomto případě zůstane na živobytí jen nezabavitelné minimum. Povolení oddlužení uděluje insolvenční soud, kterým je Krajský soud podle bydliště dlužníka a ten po přezkoumání vydá rozhodnutí. Proces oddlužení začíná podáním návrhu na povolení oddlužení, který se připojí k návrhu na zahájení insolvenčního řízení. Předmětem je insolvenční návrh, kterým se zahájí insolvenční řízení. Výsledkem soudu je rozhodnutí o tom, zda dlužník je v úpadku (tj. osobní bankrot) či nikoli. Oddlužení je možné pro fyzické osoby (nepodnikatele) buď zpeněžením majetku dlužníka, nebo plněním splátkového kalendáře (Janda, 2013, s. 151).

Sociální dávky. V případě, že senioři mají problém s nízkým důchodem, nebo se nacházejí v tíživé sociální situaci, mohou zjistit, zda nemají nárok na tyto dávky: příspěvek na bydlení, příspěvek na živobytí, doplatek na bydlení, mimořádná okamžitá pomoc, příspěvek na péči, vdovský důchod, příspěvek na mobilitu, příspěvek na zvláštní pomůcku, průkaz osoby se zdravotním postižením (MPSV, 2017).

Žádost o starobní důchod. ČSSZ při sepisování žádosti o starobní důchod upozorňuje žadatele o tento důchod, aby uvedli v žádosti veškeré exekuční tituly. Nepřiznání dluhů ovlivní délku řízení žádosti. Tímto jednáním způsobí prodloužení vyřízení své žádosti a můžou se tak ocitnout delší dobu bez finančních prostředků. ČSSZ provádí srážky ze starobního důchodu na základě doručeného exekučního titulu, kterým může být: nařízený výkon rozhodnutí soudem, exekuční příkaz vydaný ve správním řízení, exekuční příkaz vydaný soudním exekutorem, exekuční titul konkursního nebo insolvenčního řízení (ČSSZ, 2016). Exekuční srážky provádí ČSSZ

i ze starobních důchodů. V okamžiku zvýšení starobního důchodu, nebo změny počtu vyživovaných osob je ČSSZ povinna exekuční srážku přepočítat. Nezabavitelná částka je pro dlužníka pro rok 2017 po zaokrouhlení ve výši 6.155,- Kč, a pokud je výše důchodu nižší, ČSSZ nemůže exekuční srážku ze starobního důchodu zařídít. Na každou vyživovanou osobu se nezabavitelná částka zvyšuje po zaokrouhlení o 1539,- Kč (Státní, 2017). Nezabavitelné minimum zůstane takto i dlužníkovi s mnoha exekucemi (ČSSZ, 2016).

3.2 Sociální práce se zadluženými seniory

„Sociální práce byla vždy výslednicí společenských potřeb. Poptávka po ní roste tehdy, kdy nejsou uspokojeny potřeby všech členů společnosti. Jejím úkolem je vyrovnat tento nedostatek tím, že posílí společensky slabé“ (Matoušek, 2012, s. 137). Sociální práce má mnoho postupů a metod, jakým způsobem pracovat s klienty. Jednou z metod je i odborné sociální poradenství. Poradenská činnost je formou pomoci, která slouží lidem v nepříznivé sociální situaci. Je to pomáhající profese, kdy poradce pomáhá podpořit růst, rozvoj, zralost a zlepšit uplatnění klienta, aby se dokázal lépe orientovat ve světě a uměl se vyrovnat se svým životem (Schneiderová, 2005, s. 10).

V současné době sociální práce a řešení zadluženosti úzce souvisí. Počet zadlužených seniorů stoupá a z toho důvodu stoupá i počet klientů sociální práce. Problémy zadlužených seniorů se nezabývají pouze občanské poradny, ale v podstatě se těmito problémy zabývají všechny oblasti sociální práce. Laan hovoří o nové podobě chudoby, která se vyznačuje vysokým nárůstem počtu zadlužených jedinců. Tato nová podoba chudoby mění i podobu sociální práce. Laan také zformuloval dilema, *„zda je lepší poskytovat materiální, nebo nemateriální pomoc?“*. Upozornil na pochybení, kdy se v rámci sociální práce může sociální pracovník dopustit dvou chyb. V případě, že se sociální pracovník soustředí víc na materiální problémy, tzn. na pomoc formou sociálních dávek, mohou se zanedbat nemateriální problémy, tzn. pomoc formou učení se hospodařit. Za nesprávné považuje i to, když se sociální pracovník zaměří víc na nemateriální problémy, avšak podstata problému je právě v nedostatku finančních prostředků. Laan proto doporučuje, aby sociální pracovníci nejdříve provedli tzv. *„analýzu příčin a projevů problému. Znamená to, posoudit, zda příčiny chudoby klienta jsou materiální, či nemateriální povahy“*. Kromě

materiálních a nemateriálních problémů mohou existovat i psychosociální problémy, například stres, panika, osamocení, nebo může dojít ke kombinaci, kdy jedinec nemá dostatek finančních prostředků a současně s nimi neumí hospodařit. Po této problémové analýze by měla proběhnout metodická analýza, cílem které je zvolit vhodnou metodu intervence. (Laan in Janebová, 2014, s. 86-87).

Konkrétní formy pomoci klientům představené v manuálu *Formy pomoci předluženým klientům*, vydané Občanským sdružením SPES, upravila jako metody pomoci u jednotlivých typů problémů Janebová takto:

Krátkodobé sociálně právní poradenství poskytuje informace o zákonných nárocích, o způsobu získání příslušné sociální dávky, případně jiné formy pomoci.

Nepravidelné poradenství pomáhá klientovi překonat jeho situaci samostatně na základě zodpovězení krátkých otázek v průběhu jednoho, nebo více let.

Dlouhodobé poradenství je pro klienty, kteří potřebují intenzivní poradenství a doprovázení a kteří jsou ještě schopni naučit se hospodaření s penězi.

Řízená pomoc je pro klienty, kteří z vlastní síly nedokáží řešit své finanční problémy z důvodu nízké kompetence, například nízké mentální kapacity. Tato pomoc je časově náročná, sociální pracovník intenzivně podporuje klienta. V případě, že klient není schopen samostatně jednat, vystaví poradci plnou moc a podepíší mezi sebou vzájemnou dohodu. Poradce se stává prostředníkem mezi věřitelem a klientem, důležitou součástí je i vztah mezi sociálním pracovníkem, klientem a jeho rodinou. Předchozí metody pomoci lze dle potřeby kombinovat.

Krizová intervence je poskytována klientům, kteří se ocitli v krizi v důsledku finančních problémů. Tento způsob pomoci může zabránit nepřiměřenému řešení tíživé situace klienta. V některých případech klienti prožívají silné emoce, mají strach nebo deprese a je nutné řešit jejich psychické problémy dlouhodobější krizovou intervencí, která by neměla trvat déle než 8 setkání.

Doprovázení či terapie je uplatňována v delším časovém horizontu, v případě dlouhodobějších psychických problémů klienta. Toto tvrdí dokument: *Formy pomoci předluženým občanům*. (Janebová, 2014, s. 86-89). „*Sociální pracovník by měl na základě poslání své organizace zvážit, které potřeby by měl řešit sám, ke kterým činností je profesně a organizačně kompetentní, a se kterými by měl klientovi zprostředkovat pomoc jiných aktérů situace či profesí.*“ (Janebová, 2014, s. 9). V případě, že problém přesahuje kompetence sociální práce, klient má vážné

psychické problémy, je nutné zvážit i možnost odkázat klienta do jiné oblasti pomoci, do kompetence psychologů nebo psychiatrů. „*Odborností sociálních pracovníků je komplexní posouzení životní situace klienta, ale zároveň k němu patří i nutnost spolupráce s jinými odborníky a odborníky.*“ (Janebová, 2014, s. 9).

Laan toto téma výstižně uzavírá: „*Nemá smysl učit hospodařit klienta, který nemá s čím hospodařit – v těchto případech by měla následovat materiální pomoc. A zároveň nemá smysl dávat peníze těm, kteří jimi disponují v přiměřené výši, ale nejsou s nimi schopni hospodařit – v těchto případech je vhodné dodat jim potřebné kompetence k hospodaření.*“ (Laan in Janebová, 2014, s. 90).

3.3 Cíle a principy dluhového poradenství

Pomocnou ruku lidem, kteří aktivně řeší svoje dluhy, poskytují dluhové poradny. Počet exekučních srážek z důchodů neustále stoupá a o to víc je zapotřebí, aby poradny poskytovali vysoce odborné dluhové poradenství. Je velkou chybou seniorů, když si myslí, že odchodem do důchodu se problém vyřeší. Tím, že přestanou s věřiteli a exekutory komunikovat, přestanou přebírat poštu, se dostanou ještě do větších problémů, můžou přijít i o střechu nad hlavou. Je proto velice důležité komunikovat, snažit se vnímat nová fakta, a pokud je to možné naučit se orientovat se v právním a sociálním systému. V současné době je mnoho seniorů, kteří mají problémy se zadlužením a zároveň si neví rady, potřebují odbornou a kvalitní pomoc, které poskytují organizace zaměřené na dluhové poradenství.

Služby dluhového poradenství jsou poskytovány v souladu s § 37 zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů. Nejrozšířenější skupinou nabízející odborné dluhové poradenství jsou Občanské poradny sdružené v Asociaci občanských poraden poskytující dluhové poradenství osobně, telefonicky nebo emailem. Tyto poradny zasílají do servisního centra statistická data, která se zde zpracovávají každý měsíc. Jsou to data podle pohlaví, podle počtů klientů v jednotlivých měsících, podle věku, stavu, příjmu, výše závazků. Rozděluje dluhy dle instituce, druhů a příčiny zadlužení. Poradny rovněž zpracovávají i počet vyřešených případů. Například za 1. pololetí roku 2016 evidují tyto poradny 3625 klientů. Z tohoto počtu je dokončených pouze 1001 případů. Mnoho klientů nedává poradcům zpětnou vazbu, a proto nemají poradny o výsledcích dostatek informací.

Každá z poraden musí za rok 2016 realizovat čtyři bezplatné semináře, které jsou určeny široké i odborné veřejnosti k dluhové problematice a finanční gramotnosti (AOP, 2016). V současné době kromě AOP poskytují dluhové poradenství obce, neziskové organizace. Nejvýznamnější neziskové organizace jsou Poradna při finanční tísni, o.p.s., Člověk v tísni, o.p.s., Sdružení SPES – Poradna pro dlužníky, Rubikon Centrum, z.s., Pomoc v nouzi, o.p.s., Společnou cestou, o.s. a další.

Poskytování dluhového poradenství neřeší pouze vzniklé problémy, ale zabývá se rovněž prevencí, propagací některých problémů, ochranou před předlužením, finančním vzděláváním. Do finančního poradenství patří informace od hospodaření domácnosti až k investicím, tj. vytváření rezerv, spoření a pojištění. Velmi velké úsilí musí vynaložit poradci na to, aby změnili u zadlužených seniorů například špatné návyky v oblasti výdajů. Vyžaduje to dlouhodobou práci při sestavování a následné kontrole rozpočtu. Dále do finančního poradenství patří informace o uzavírání smluv, co by měla smlouva o produktu obsahovat a co by naopak obsahovat neměla. Nezbytné jsou i informace o jednotlivých úvěrových produktech, obeznámení o vhodnosti daného produktu a souvisejícího rizika. Důležité jsou i informace o rizicích spojených se zadlužením, procesy vymáhání a také informace, jak situaci řešit, nebo jak se bránit v okamžiku nepřiměřeného vymáhání (Bajer, 2009, s. 7). Cílem dluhového poradenství je pomoc při řešení nepříznivé situace, seznámení klienta s jeho právy a povinnostmi, zvyšování finanční a dluhové gramotnosti, zvýšení právní a sociální informovanosti, prevence vzniku tíživé finanční situace. Besedová definuje principy a současně to, s čím pomůže správná dluhová poradna takto: *„Kvalitní dluhové poradenství musí být poskytováno bezplatně, nezávisle, nestranně a diskrétně. Pracovníci dluhové poradny musí být odborníci, kteří přistupují ke každému klientovi individuálně a sledují změny ve finanční právní oblasti. V dluhové poradně musí umět klientovi poradit s hospodařením domácnosti, se sestavením osobního rozpočtu, nastínit možná řešení snížení výdajů či zvýšení příjmů, posoudit úvěrovou smlouvu, poradit, jak jednat s věřiteli, soudy a exekutory, pomoci sepsat jednoduché žádosti k soudu, informovat klienta o právech a povinnostech, které pro něj vyplývají ze závazkového vztahu, a poučit klienta, jak postupovat, aby se nezadlužil či své zadlužení nezvyšoval. Pracovníci poradny by měli klientovi nastínit všechna možná řešení jeho situace, vysvětlit mu klady*

a záporny každého řešení a výběr nechat na klientovi. Dluhová poradna, která splňuje všechny výše uvedené věci, však může plnit svůj účel jen tehdy, pokud se lidé o jejich službách dozvědí“ (Besedová, 2014, s. 11).

Za nejdůležitější dnes občanské poradny sdružené v Asociaci občanských poraden považují vzdělávání ve finanční gramotnosti všech běžných občanů a také sociálních pracovníků v dluhovém poradenství. Rok 2010 byl vyhlášen Evropským rokem boje s chudobou. Naše republika se k tomuto boji připojila akcemi, které pořádala státní správa i neziskové organizace, k aktivní prevenci chudoby a předlužení. Finanční gramotnost se stala součástí školní výuky a zároveň bylo realizováno finanční vzdělávání seniorů a dalších zájemců. Základním cílem je boj proti nezvládnutelnému zadlužování (AOP, 2016). *„Vysoké odborné poradenství je charakterizováno formalizovaným systémem práce se zadluženými klienty, pravidelným zvyšováním kvalifikace poradců a poradkyň, vysokým standardem obecné poradenské výbavy, kterou občanští poradci získávají v kurzech zaměřených na práci s klienty“.* Protože se dotazy klientů dotýkají také jiných oblastí, poradci radí v souvislostech, jedná se o komplexní poradenství (Bajer, 2009, s. 6). Harriet Bartlett ve své knize poznamenala, že všichni sociální pracovníci potřebují mít znalosti o jednotlivcích, skupinách, společenstvích, která souvisí s jejich sociálním fungováním (Bartlett, 1970, s. 115). Bez řešení okolních souvislostí by se situace předluženého klienta neposunula dopředu (Bajer, 2009, s. 6).

Shrnutí kapitoly: Region Kutná Hora se nachází ve Středočeském kraji. Dle Českého statistického úřadu je zde evidováno 74 495 osob, z toho je ve věku nad 65 let 14 286 seniorů (ČSÚ, 2016). Česká správa sociálního zabezpečení má zadlužené seniory na svých internetových stránkách rozděleny pouze podle krajů, proto nemohu přesně vymežit počet zadlužených seniorů v regionu Kutná Hora.

4. Shrnutí teoretické části

Ve své bakalářské práci se věnuji tématu aktuální potřeby zadlužených seniorů v regionu Kutná Hora z pohledu sociálních a jiných odborných pracovníků. První kapitola teoretické části se zabývá problematikou seniorů. První podkapitola vymezuje pojem senior, další podkapitola popisuje stáří a stárnutí z pohledu odborníků. Klíčovou pro výzkumnou část je podkapitola potřeby seniorů, ve které byly popsány kromě všeobecných i zvýšené potřeby u seniorů, na které navazují jednotlivé dílčí cíle a otázky ve výzkumné části této práce. Druhá kapitola se věnuje problematice zadlužení seniorů. Dělí se na čtyři podkapitoly. První vymezuje pojmy: dluh, závazek, pohledávka, půjčka. Druhá kapitola popisuje důvody vzniku a důsledky zadlužení seniorů. Konkrétní důvody a důsledky zadlužení seniorů v regionu Kutná Hora budou zjišťovány a popsány v prvním dílčím cíli. Třetí podkapitola se zabývá problémem nesplácení dlužné částky a poslední podkapitola popisuje finanční gramotnost a odpovědné zadlužování. Poslední kapitola se zabývá řešením potřeb zadlužených seniorů. Tato poslední kapitola je rozdělena do tří podkapitol. První podkapitola se zabývá řešením dluhů svépomocí, druhá podkapitola se zabývá sociální prací se zadluženými seniory a poslední podkapitola popisuje cíle a principy dluhového poradenství. Potřeba zabývat se problematikou zadlužených seniorů neustále roste. Ze statistik vyplývá, že počet zadlužených seniorů má stále stoupající tendenci. V našem státě je mnoho organizací, které poskytují kvalitní dluhové a jiné odborné poradenství a kvalitní sociální služby. Výzkumná část této práce se bude zabývat touto problematikou v regionu Kutná Hora.

Na základě teoretické části bakalářské práce byla stanovena hlavní výzkumná otázka a následné dílčí výzkumné otázky, které budou podrobně popsány v úvodu výzkumné části.

Touto kapitolou uzavírám teoretickou část mé bakalářské práce.

Metodická část

5. Formulace hlavního cíle výzkumu

Hlavním cílem výzkumu je zjistit aktuální potřeby zadlužených seniorů v regionu Kutná Hora z perspektivy sociálních a jiných odborných pracovníků, komparovat je se současnou nabídkou služeb a identifikovat chybějící formy pomoci v regionu. Odpověď na hlavní cíl se pokusím najít pomocí naplnění jednotlivých dílčích cílů.

5.1 Formulace dílčích cílů výzkumu

V této kapitole budou podrobně popsány a specifikovány jednotlivé dílčí cíle.

5.1.1 Dílčí cíl DC 1

DC 1. Zjistit důvody, důsledky a aktuální potřeby zadlužených seniorů v regionu Kutná Hora z perspektivy sociálních a jiných odborných pracovníků.

DC 1.1 Zjistit důvody vzniku zadlužení seniorů v regionu Kutná Hora z perspektivy sociálních a jiných odborných pracovníků.

DC 1.2 Zjistit problémové důsledky zadlužení seniorů v regionu Kutná Hora z perspektivy sociálních a jiných odborných pracovníků.

DC 1.3 Zjistit vyplývající potřeby zadlužených seniorů v regionu Kutná Hora z perspektivy sociálních a jiných odborných pracovníků.

5.1.2 Dílčí cíl DC 2

DC 2. Zjistit současnou nabídku služeb pro zadlužené seniory v regionu Kutná Hora.

5.1.3 Dílčí cíl DC 3

DC 3. Komparovat zjištěné potřeby zadlužených seniorů v regionu Kutná Hora se současnou nabídkou služeb a identifikovat chybějící formy pomoci.

DC 3.1 Komparovat zjištěné potřeby zadlužených seniorů v regionu Kutná Hora se současnou nabídkou služeb.

DC 3.2 Identifikovat chybějící formy pomoci pro zadlužené seniory v regionu Kutná Hora.

5.2 Zvolená výzkumná strategie

Ke splnění hlavního cíle prostřednictvím naplnění jednotlivých dílčích cílů jsem se rozhodla použít kvalitativní výzkumnou strategii, a to z toho důvodu, že jsem chtěla zjistit názory sociálních a jiných odborných pracovníků. Předností kvantitativního výzkumu je zkoumání propojení mezi jednotlivými jevy, situacemi, hledání příčinné souvislosti (Hendl, 2016, s. 48). V mém případě se jedná hlavně o pochopení, zjištění příčin, důvodů a důsledků zadlužení u seniorů a zjištění vyplývajících potřeb.

Kvalitativní výzkum hledá a popisuje subjektivní smysl zkoumaného jevu, snaží se o jeho porozumění. Výzkumník/výzkumnice vyhledává a analyzuje informace, které objasňují výzkumné otázky, pracuje přímo v terénu a seznamuje se s různými lidmi, provádí zkoumání v přirozených podmínkách. Z důvodu zvoleného tématu lze pomocí tohoto výzkumu vytvořit komplexní holistický obraz o zkoumaném jevu. (Hendl, 2016, s. 48). Empirická část této práce se zabývá porozuměním potřeb zadlužených seniorů. Výzkumné šetření bylo prováděno technikou osobních rozhovorů, konkrétně polostrukturovanými rozhovory za použití otevřených otázek. Podle potřeby jsem mohla upravovat i pořadí otázek. V případě, že dotazovaný nepochopil některou otázku, mohla jsem pokládat i doplňující otázky. Tato technika byla použita k realizaci prvního dílčího cíle. Pomocnou technikou pro výzkum bylo studium dokumentů a informací získaných převážně z internetových zdrojů. Byla provedena kvalitativní analýza současné nabídky služeb v regionu Kutná Hora. Tato pomocná technika byla použita k realizaci druhého dílčího cíle. Další zvolenou výzkumnou technikou je kvalitativní komparace. Předností této techniky je možnost analyzovat i menší počet případů, disponuje schopností porozumět jednotlivým případům v jejich komplexnosti. „*Klade důraz na zhodnocení kontextu, ve kterém se odvíjejí příčinné procesy vedoucí k důsledku v jedinečných případech.*“ (Kouba, 2006, s. 2). Tato technika bude prováděna za účelem porovnání zjištěných potřeb a nabízených služeb pro zadlužené seniory v regionu Kutná Hora. Kvalitativní komparace byla použita k realizaci třetího dílčího cíle. Pomocí této techniky bude provedena identifikace chybějících forem pomoci.

5.3 Transformace dílčích cílů do tazatelských otázek

Hlavním cílem mé práce je zjistit aktuální potřeby zadlužených seniorů v regionu Kutná Hora z perspektivy sociálních a jiných odborných pracovníků, komparovat je se současnou nabídkou služeb a identifikovat chybějící formy pomoci v regionu. V následující tabulce jsou uvedeny jednotlivé dílčí cíle transformované do tazatelských otázek.

Tabulka č. 1: Transformační tabulka

Dílčí cíle	Dílčí cíle 2. řádu	Indikátory	Výzkumná technika	Tazatelské otázky (TO) / otázky pro tazatelku (OT)
DC 1. Zjistit důvody, důsledky a aktuální potřeby zadlužených seniorů v regionu Kutná Hora z perspektivy sociálních a jiných odborných pracovníků.	DC1.1 Zjistit důvody vzniku zadlužení seniorů v regionu Kutná Hora z perspektivy sociálních a jiných odborných pracovníků.	Důvody vzniku zadlužení z hlediska psychické, ekonomické a fyzické potřeby	Kvalitativní polostandar dizované interview	TO 1. Jaké jsou nejčastější důvody vzniku zadlužení seniorů? TO 2. Jaké jsou nejzávažnější důvody vzniku zadlužení?
	DC1.2 Zjistit problémové důsledky zadlužení seniorů v regionu Kutná Hora z perspektivy sociálních a jiných odborných pracovníků.	Problémové důsledky zadlužených z hlediska psychického, ekonomického a fyzického bezpečí		TO 3. Jakým způsobem ovlivnila existence dluhů potřeby bezpečí zadluženého seniora? TO 4. Jakým způsobem ovlivnila zadluženost rodinné příslušníky zadluženého seniora?
	DC1.3 Zjistit vyplývající potřeby zadlužených seniorů	Vyplývající potřeby zadlužených z hlediska psychického,		TO 5. Jaké potřeby vyplývají zadluženým seniorům

	v regionu Kutná Hora z perspektivy sociálních a jiných odborných pracovníků.	ekonomického a fyzického bezpečí		v oblasti psychické (pocit jistoty, vztahy s rodinou, okolím atd.)? TO 6. Jaké potřeby vyplývají zadluženým seniorům v oblasti ekonomické (náklady na bydlení, stravu, léky atd.)? TO 7. Jaké potřeby vyplývají zadluženým seniorům v oblasti fyzické (fyzická soběstačnost, potřeba žít bez bolesti, nebýt na obtíž atd.)? TO 8. Nedostatek jaké potřeby bezpečí, z výše jmenovaných, klienti pocítují nejtíživěji?
DC 2. Zjistit současnou nabídku služeb pro zadlužené seniory v regionu Kutná Hora.		Současná nabídka služeb pro zadlužené seniory z hlediska psychického, ekonomického a fyzického bezpečí	Kvalitativní analýza dokumentů	OT 1. Jaká je nabídka služeb pro zadlužené seniory v oblasti psychických potřeb? OT 2. Jaká je nabídka služeb pro zadlužené seniory v oblasti ekonomických potřeb? OT 3. Jaká je nabídka služeb pro zadlužené seniory v oblasti fyzických

				potřeb?
DC 3. Komparovat zjištěné potřeby zadlužených seniorů v regionu Kutná Hora se současnou nabídkou služeb a identifikovat chybějící formy pomoci.	DC 3.1 Komparovat zjištěné potřeby zadlužených seniorů v regionu Kutná Hora se současnou nabídkou služeb. DC 3.2 Identifikovat chybějící formy pomoci pro zadlužené seniory v regionu Kutná Hora	Potřeby zadlužených seniorů a nabídka služeb pro zadlužené seniory z hlediska psychického, ekonomického a fyzického bezpečí	Kvalitativní komparace	OT 4. Jak nabídka služeb v regionu Kutná Hora naplňuje potřeby seniorů v oblasti psychického, ekonomického a fyzického bezpečí? OT 5. Jaké jsou chybějící formy pomoci pro zadlužené seniory v regionu Kutná Hora?

Pramen: vlastní tvorba

5.4 Volba výzkumného souboru

Cílem výzkumu je zjistit potřeby zadlužených seniorů z pohledu sociálních a jiných odborných pracovníků v regionu Kutná Hora. Cílovou skupinou byli sociální a jiní odborní pracovníci. Jednalo se o výběr záměrný. Osloveni byli následující pracovníci: odborná sociální pracovnice Oblastní charity Kutná Hora – středisko Racek, odborná sociální pracovnice Diakonie ČCE – pracoviště Čáslav, odborná pracovnice Probační a mediační služby v Kutné Hoře, sociální pracovnice Nemocnice Kutná Hora, odborná sociální pracovnice a psycholog Centra krizové intervence v Kutné Hoře, odborná sociální pracovnice MÚ Kutná Hora – oddělení sociálních služeb, péče o seniory a zdravotně postižené občany, psycholog v Kutné Hoře – psychologická ambulance. Pro výzkum jsem použila rozhovory s 8 sociálními a jinými odbornými pracovníky, pro které ve své práci používám také společný termín respondent, respondentka. Rozhovory byly prováděny na pracovištích jednotlivých respondentů. Informace o vybraných respondentech byly zapracovány do následující tabulky:

Tabulka č. 2: Respondent

Respondent	Pohlaví	Vzdělání	Profese	Pracoviště	Délka praxe
1	žena	magisterské, sociální pedagogika	odborný sociální pracovník	Charita KH, středisko Racek	8
2	žena	středoškolské	odborná sociální pracovníce	MÚ Kutná Hora, odd. péče o seniory a zdravotně postižené občany	20
3	žena	magisterské	odborná sociální pracovníce	Diakonie ČCE, pracoviště Čáslav	6
4	žena	bakalářské	pracovnice střediska	Probační a mediační služba v Kutné Hoře	3
5	žena	vyšší odborné	sociální pracovníce	Nemocnice Kutná Hora	6
6	žena	magisterské	odborná pracovníce	Centrum krizové intervence Kutná Hora	5
7	žena	magisterské, klinická psychologie	psycholog	Centrum krizové intervence Kutná Hora	3
8	muž	magisterské, klinická psychologie	psycholog	Samostatná psychologická ambulance v Kutné Hoře	32

Pramen: vlastní tvorba

Součástí výzkumu bylo i studium odborné literatury jednotlivých občanských poraden v regionu Kutná Hora. Využila jsem webových stránek poradny střediska Racek – Oblastní charity Kutná Hora a občanské poradny Diakonie ČCE – středisko Střední Čechy v Čáslavi.

5.5 Popis organizace a průběh výzkumu

Rozhovory byly s respondenty výzkumu vedeny v období říjen až listopad 2016 a to v sedmi případech po předchozí telefonické domluvě, při které jsem zběžně uvedla téma mé bakalářské práce a jednotlivé dílčí cíle. Rozhovory záměrně probíhaly v době, kdy respondenti neměli domluvenou schůzku s klienty, oceňuji také otevřenost, s jakou se mnou sdíleli všichni dotazovaní své zkušenosti, myšlenky,

pocity. Vnímala jsem u všech profesní a zároveň lidský zájem o zadlužené seniory a jejich tíživou situaci. Nahrávané rozhovory trvaly v rozmezí od 12 - 55 minut. V jednom případě jsem respondentu/psychologa požádala po předchozí domluvě o spolupráci prostřednictvím mailu, ve kterém jsem mu zaslala potřebné informace včetně tazatelských otázek. Odpověď mi zaslal také prostřednictvím mailu.

5.5.1 Popis způsobu získávání a analýzy dat

Všichni oslovení respondenti souhlasili s rozhovorem a v jednom případě se zasláním emailu s požadovanými otázkami. U rozhovorů jsem v úvodu znovu představila téma své bakalářské práce, zhruba jsem nastínila problematiku potřeb dle bodu 1.3. Potřeby seniorů a vymezila zvýšenou potřebu bezpečí. Respondenti byli seznámeni s tím, že veškeré mnou získané informace použiju pro potřeby mé bakalářské práce. Všichni respondenti, se kterými jsem vedla rozhovor, souhlasili s pořízením záznamu tohoto rozhovoru prostřednictvím diktafonu. V jednom případě byl souhlas poskytnutý prostřednictvím mailu. Všechny rozhovory byly přepsány do písemné podoby a poté byly kvalitativně obsahově analyzovány. Studium dokumentů podléhá dílčímu cíli DC 2. Tyto dokumenty jsou volně k dispozici na webových stránkách poradny střediska Racek – Oblastní charity Kutná Hora a občanské poradny Diakonie ČCE – středisko Střední Čechy v Čáslavi. Získaná data byla následně redukována, komparována a odpovědi byly roztříděny podle daných oblastí otázek tak, aby současně bylo dosaženo splnění dílčích cílů a zároveň hlavního cíle výzkumu.

5.5.2 Rizika výzkumu a výzkumné strategie

Rozhovory s respondenty probíhaly plánovaně, byly velmi otevřené, ale vzhledem k tomu, že respondenti jsou pracovníci často pracovním dost vytížení, mohla se tato vytíženost stát rizikem, se kterým jsem musela počítat již dopředu. Rozhovory byly z tohoto důvodu domlouvány občas i brzo ráno, před začátkem úředních hodin, v jednom případě se musel rozhovor po jeho zahájení přesunout na jinou hodinu. Rizikem mohla být i nechuť respondentů k poskytnutí rozhovoru, ale znovu mohu uvést, že jsem se setkala opravdu s respondenty na profesionální úrovni. Pro zachování důvěrnosti nebyla v této práci uvedena jména respondentů.

Respondenti byli z různých organizací, ale někteří se mezi sebou znali, mohlo zde dojít k ovlivnění výzkumu. Rizikem mohla být i citlivost tématu. Z důvodu získání potřebných informací, byly otázky otevřené, ale mohlo dojít k tomu, že se nemusely líbit. Určité riziko spočívalo i v tom, že představa seniora mohla být u každého respondenta jiná, takže uvedená zjištění jsou aplikovatelná na relativně širokou kohortu lidí.

Validita tohoto výzkumu závisí na tom, jak pravdivé jsou výsledky. V průběhu realizace rozhovorů jsem se snažila respondenty neovlivňovat, abych získala co nejpřesnější odpovědi, avšak výzkum mohl být ovlivněn mými osobními postoji. Každý případ je individuální, a proto bylo riziko také v tom, že od respondenta nezjistím spolehlivou odpověď. Dalším rizikem může být nízký počet respondentů. Výsledky výzkumného šetření se vzhledem k nevelkému počtu respondentů nedají zobecnit na celou populaci a do jiného prostředí (Hendl, 2016, s. 48).

5.6 Interpretace údajů

Hlavním výzkumným cílem bylo zjistit aktuální potřeby zadlužených seniorů v regionu Kutná Hora z perspektivy sociálních a jiných odborných pracovníků, komparovat je se současnou nabídkou služeb a identifikovat chybějící formy pomoci v regionu. Tento hlavní cíl byl rozpracován do dílčích cílů a tazatelských otázek, které budou v následujícím textu doplněny o zjištěná data.

DC 1. Zjistit důvody, důsledky a aktuální potřeby zadlužených seniorů v regionu Kutná Hora z perspektivy sociálních a jiných odborných pracovníků.

Tento dílčí cíl byl rozdělen na tři části:

DC 1.1 Zjistit důvody vzniku zadlužení seniorů v regionu Kutná Hora z perspektivy sociálních a jiných odborných pracovníků.

K získání odpovědí byly použity dvě následující tazatelské otázky TO 1 a TO 2:

TO 1. Jaké jsou nejčastější důvody vzniku zadlužení seniorů?

Reakce na tuto otázku byly velmi podobné u respondentů č. 1, 2, 3, 5. Respondentky č. 1 a 3 se do kontaktu se zadluženými seniory dostanou nejčastěji. Je to hlavně z důvodu, že odborní pracovníci z městských, obecních a jiných úřadů, z oddělení Probace a Mediace v Kutné Hoře a Nemocnice Kutná Hora, tyto seniory odkazují právě na tyto dvě respondentky č.1 a 3. Jako jeden z důvodů zadlužení seniorů

uváděly respondentky: **nedostatek vědomostí, nedokáží spočítat sami splátku, která je neohroží, nedokáží odhalit klíčky ve smlouvách.** Prodejci produktů jsou čím dál šikovnější. Respondentka č. 3 uvedla: „*Senioři ztrácejí rozlišovací schopnosti, nejsou schopni domýšlet důsledky svého jednání. Ať už je to televize, tisk nebo reklama ve schránce, je toho hrozně moc a oni si nedokáží uvědomit, že ta doba se změnila*“. Dalším velmi častým důvodem vzniku zadlužení je **důvěřivost seniorů.** Respondentka č. 3 dodává: „*Najednou člověk někam vyjede a někdo se o ně hodně zajímá a jak je člověk zblblý těmi psychologickými metodami, tak podlehne*“. Senioři **se velmi stydí za své dluhy a chyby.** Respondentka č. 1 zadlužené seniory definovala takto: „*Senioři jsou specifická skupina, která vyrostla v tom, že bylo normální pracovat a pak mít důchod, vždy bylo normální mít nějaký příjem, ze kterého normálně hradili své závazky.*“ Dle odpovědí respondentů je častým důvodem i láska k rodině a k nejbližším ve smyslu „**kupování si přízně**“. Respondentka č. 2 odpověděla: „*Hodně k tomu dopomáhá rodina, senioři chtějí, aby za nimi děti i vnoučata přišli a tak jim kupují dárky.*“ Tyto důvody se mohou i vzájemně kombinovat, například respondentka č. 1 uvedla: „*Senioři se zadlužují pro svou rodinu, která jim slíbí, že budou platit a oni jim důvěřují.*“

TO 2. Jaké jsou nejzávažnější důvody vzniku zadlužení?

Téměř všichni respondenti odpověděli na tuto otázku stejně: převážná většina seniorů **se přijdou poradit o problémech pozdě.** Respondentka č. 1 uvedla: „*Všichni chodí pozdě. Co je to včas? Včas by měl přijít klient a měl by říct: mám úmysl podepsat takovou smlouvu o půjčce a měl by se zeptat, co mu z toho hrozí, to by bylo včas.*“ Dalším velmi závažným důvodem je podle všech respondentů **osamělost.** Respondenti č. 1, 2, 4, 6 a 7 uvedli důvod, kdy **rodinní příslušníci, z důvodu zlepšení své finanční situace, podepíší cokoli za seniory.** Respondentka č. 1 k tomu dodává: „*Paní má zlobivého kluka, upomínací sms jí z mobilního telefonu maže*“ Senioři jsou **osoby s pravidelnými příjmy,** o svůj příjem v podstatě nepřijdou, což může být **lákadlem pro nebankovní společnosti, nebo některé rodinné příslušníky.**

DC 1.2 Zjistit problémové důsledky zadlužení seniorů v regionu Kutná Hora z perspektivy sociálních a jiných odborných pracovníků.

K získání odpovědí byly použity dvě následující tazatelské otázky TO 3 a TO 4:

TO 3. Jakým způsobem ovlivnila existence dluhů potřeby bezpečí zadluženého seniora?

Senioři se mohou ocitnout v situaci, kdy **nemají kde bydlet**. Respondentka č. 5 dodala: *Zde v nemocnici jsou i senioři, pro které zoufale sháníme nějaké řešení a hlavně ubytování.* “ **Mnohem častěji se objevují nemoci** z důvodu dlouhodobého stresu nebo úzkosti. Finanční a sociální nejistota, neznalost řešení způsobuje **bezmocnost a neustálý strach. Pocit neřešitelnosti může mít i tragické následky**. Respondentka č. 1 odpověděla takto: *„Oni si myslí, že se jim vezme celý důchod. Pořád dokola jim musíme vysvětlovat, že exekuční srážka jde jenom podle zákona, v horším případě, když budou mít přednostní exekuci, tak jim vysvětluji, jak to bude s jejich důchodem vypadat a že i s tím se dá žít.*“ A pak ještě dodala: *„Důsledky zadlužení pozorují obecně, nejenom u seniorů, vedou k nemocem.* Respondentka č. 3 uvedla: *Je to sociální nejistota, je to ostuda pro ně, je to finanční nejistota, nedej bože, když jsou sami....*“

TO 4. Jakým způsobem ovlivnila zadluženost rodinné příslušníky zadluženého seniora?

Zadluženost **má negativní vliv na vztahy v rodině**, může být důvodem **rozpadu rodiny**. Respondentka č. 1 odpověděla: *„Ty dluhy opravdu zasáhnou ty vztahy, rodiny jsou rozvráceny. A pro rodinné příslušníky je to daleko větší šok.*“ Později dodává: *„Opravdu tyto problémy vztahy rozbíjí.*“ Respondentka č. 2 rodinu komentovala: *„Neřekla bych, že se rodina odvrací, spíš tím trpí a jsou nešťastní. Rodinní příslušníci do poradny chodí, protože se všichni bojí a nevědí, co se bude dít.*“ Všichni dotazovaní se shodli na tom, že **zadlužení senioři se obávají** nejvíce toho, **aby jejich dluhy nemuseli splácet pak ještě jejich děti**. Respondentka č. 4 dodala: *„Líbí se mi, že senioři, se kterými zde pracujeme, kteří mají nějaké sociální zázemí, což většina z nich nemá, říkají, že nechtějí, aby dluhy přešli na jejich děti, že si to uvědomují. U těch dluhů z trestné činnosti je to o to intenzivnější, protože vědí, že je to jejich vina a nechtějí, aby to jakkoli ovlivňovalo jejich rodinu, což ovlivňuje chtě nechtě.*“ Všichni respondenti se shodli také v tom, že právě **ženy jsou ty, které mají větší snahu řešit problémy i v případě, kdy nezpůsobili dluhy**, muži to v sobě podle nich pravděpodobně dusí. Respondentka č. 4 uvedla: *„Žena si o kontakt na někoho, koho potřebuje, řekne a ti muži si málokdy o tu pomoc řeknou, jim spíš tu pomoc podbízím.*“

DC 1.3 Zjistit vyplývající potřeby zadlužených seniorů v regionu Kutná Hora z perspektivy sociálních a jiných odborných pracovníků.

K získání odpovědí byly použity čtyři následující tazatelské otázky TO 5, TO 6, TO 7, otázka TO 8 bude shrnutím předchozích třech otázek.

TO 5. Jaké potřeby vyplývají zadluženým seniorům **v oblasti psychické** (pocit jistoty, vztahy s rodinou, okolím atd.)?

Respondenti shodně uvádí, že zadluženost výrazně ovlivnila psychickou pohodu seniorů. Pocit **jistoty a bezpečí** mají u seniorů vyšší hodnotu, u zadlužených tato potřeba nabývá ještě víc na intenzitě. **Potřeba naslouchání** je pro ně také velmi důležitá. Respondentka č. 7 odpověděla: „*Snažím se jim pomoci překonat právě ten pocit viny, a aby si to tolik vlastně nebrali. Jde hlavně o to, aby se nějak odventilovali, aby je někdo poslouchal.*“ U respondenta č. 8 jsem vzhledem k jeho délce praxe předpokládala, že se dozvím nejvíce. Po předchozí domluvě jsem mu zaslala emailem své požadavky, na které mi odpověděl, že se omlouvá, ale na moje otázky neumí graduovaně odpovědět, protože se osobně s těmito klienty nesetkává a nepracuje s nimi. Doporučil mi respondenty, u kterých jsem již byla a které nyní uvedu. Jako výzkumník jsem z této odpovědi cítila, že se senioři se svými problémy nesvěřují, protože se za ně stydí. **Další vyplývající potřeby jsou necítit se ztracený, potřeba sounáležitosti a přijetí, potřeba nebýt osamocen.** Respondentka č. 1 uvádí: „*Z toho všeho se hroučí, v té bezradnosti a přílišném psychickém přetížení nejsou schopni to prostě pobrat. Chodí sem hodně se sebevražednými myšlenkami.*“ Později dodává: „*Jsou tady nějaké služby, nebo i kluby, aby se lidé sdružovali, jenomže tam se musí dojet, obléknout se, někde je i vstupenka a když si dají aspoň čaj, který je někde za třicet korun a ono je to částka, za kterou oni jedí celý den.*“ Největší oporou pro ně jsou **dobré vztahy v rodině, přáteli a blízkým sociálním okolím.** Respondentka č. 3 dodává: „*Spíš k těm rodinám bych apelovala, aby se o ně zajímali a nenechávali je o samotě. Je tam základ toho všeho, ta rodina má pečovat o své jednotlivé členy a měli by to brát víc jako svoji povinnost.*“ Z pohledu výzkumníka vnímám potřebu seniorů **popovídat si o svých problémech s odborníky** za velmi důležitou. Pomáhá to seniorům uvědomit si podstatu jejich problému a s pomocí odborných pracovníků mohou pracovat na zlepšení své tíživé situace.

TO 6. Jaké potřeby vyplývají zadluženým seniorům **v oblasti ekonomické** (náklady na bydlení, stravu, léky atd.)?

Domov je bezpečným zázemím pro každého člověka, o které zadlužení senioři mohou přijít. Všichni respondenti se shodli na tom, že je to potřeba **bydlení.**

Respondentka č. 7 odpověděla: „*To bydlení je velký problém.*“ Zadlužení senioři trpí nedostatkem **finančních prostředků na pokrytí nákladů na bydlení, na stravu a kvůli zhoršenému zdravotnímu stavu i na léky.** Respondentka č. 1 k tomu dodává: „*Kdyby se jako rodina sestěhovali, tak by to zvládli lépe, i když mládí se stárím dohromady mnohdy dobrotu nedělá, ale když budou každý zvlášť, budou se ještě víc zadlužovat.*“ Další vyplývající potřebou je **získat potřebné dávky v nejkratším možném termínu včetně změny zasílání důchodu z účtu na poštu.** Respondentka č. 3 uvádí: „*Když si požádají o zasílání důchodu na poštu, trvá to i dva měsíce, tak tohle je nedomyšlený. Na sociální dávky nedosáhnou, nikoho nezajímá, že mají dluhy a exekuce. Je to takový vakuum, někdy je to pro ně i likvidační.*“ **Zvýšena potřeba v regionu Kutná Hora je zajištění dostatečného množství domovů pro seniory s nízkými úhradami.** Respondentka č. 5 odpověděla: „*Potřebují víc domovů pro seniory s nízkými úhradami, víc domovů s úhradami dotovanými státem.*“ Později dodává: „*Za pobyt a stravu v nemocnici se dnes neplatí. Většinou předtím, než má přijít propuštění, najednou je něco bolí, píchá a mají strašný bolesti v břiše a podobně. To se stává.*“

TO 7. Jaké potřeby vyplývají zadluženým seniorům **v oblasti fyzické** (fyzická soběstačnost, potřeba žít bez bolesti, nebýt na obtíž atd.)?

Všichni respondenti odpověděli jednoznačně, senioři nechtějí být, zejména rodině, na obtíž, bojí se zhoršení zdravotního stavu, jejich přání je **netrpět, nebýt na obtíž a nebýt osamocení.** Respondentka č. 5 uvádí: „*Na začátku hospitalizace všichni řeknou, že se chtějí vrátit domů, ale jak ubíhají týdny i měsíce, tak ty lidi si v nemocnici zvyknou, zjistí, že je ten život pohodlný a doma je stejně nic nečeká, jestli je tam vůbec něco čeká a spíš se pak bojí o to, aby odsud vůbec chtěli odejít.*“

Respondentka č. 7 dodává: „*Senioři se cítí mnohem více ohroženi, bojí se onemocnění, ovdovění, o ztrátu fyzické soběstačnosti a pocit bezpečí se pro ně stává určitě významnější hodnotou než kdykoliv předtím.*“

TO 8. Nedostatek jaké potřeby bezpečí, z výše jmenovaných, klienti pocítují nejtíživěji?

Na základě uvedených odpovědí je jasné, že sociální i jiní odborní pracovníci jsou důkladně seznámeni s problémy svých klientů. Potřeby těchto klientů dokáží popsat i vysvětlit. Největší problémy mají samostatně žijící senioři. Všichni respondenti se shodli v tom, že se senioři za své dluhy stydí, **nechtějí být někomu na obtíž.** Respondentka č. 6 odpověděla: *Linka je opravdu jako podpora, otevírá možnost,*

aby mohli jít někam dál do dalších služeb, aby právě překonali třeba ten stud.“ Bez **pomoci rodinných příslušníků** si senioři nedovedou naplánovat z důchodu své výdaje. Největší potřebou jsou **dobré vztahy v rodině**. Respondentka č. 1 odpověděla: „*Myslím si, že nejvíc potřebují dobré vztahy v rodině, potřebují, aby je měl někdo rád a aby cítili tu podporu, protože ty senioři někdy vezmou půjčku jenom proto, že ten providenták prostě každý týden přijde.*“ Další velmi tíživou potřebou je **překonání samoty**. Respondentka č. 2 uvádí: „*Peníze je nezachrání, potřebují pocit, že v tom nejsou sami.*“ Respondentka č. 3 uvádí: „*Nejdůležitější je, aby se někomu s problémy svěřili a nezůstávali s tím sami, nestyděli se za to.*“ **Flexibilnější zpracování žádosti ze strany státu v případě žádosti o změnu zaslání důchodu na poštu** považují všichni respondenti za zásadní. Respondentka č. 1 dodává: „*Někdy problém udělá i to, že Česká správa sociálního zabezpečení nereaguje zrovna rychle. Změna zaslání důchodu na poštu trvá a oni by potřebovali toto vyřešit ihned. Měli by mít nárok na nezabavitelnou částku každý měsíc.*“ Respondentka č. 3 dodává: „*Změna zaslání důchodu na poštu trvá i dva měsíce. Tohle je nedomyšlený, z ničeho nic mají obestavěný účet a tam ten důchod zamražený. To prodlení je asi největší problém. Nejhorší je pocit, že se děje něco špatného a nevíte kudy kam. Největší strašák je pocit ohrožení, ale jakmile se vyjednájí měsíční splátky, tak se to změní.*“ **Zajištění vhodného bydlení** pro zadlužené seniory je velkým problémem a ještě větším je pro zadlužené seniory po výkonu trestu. Naopak bydlení pro bezdomovce je zajištěno. Respondentka č. 4 odpověděla: „*Nejvíce špatné je sociální zázemí, nemají se často kam vrátit. Oni musí řešit existenční věci, kde hlavu hned po propuštění složit a ubytovnu jim těžko někdo ze dne na den dá.*“ Respondentka č. 5 dodává: „*Tady se velmi dobře spolupracuje s Charitou v Kutné Hoře včetně žádostí o dávky, a pokud je to bezdomovec, tak většinou už dávno Charita o nich ví, takže než se k nám dostane, tak ho už dávno mají ve svých drápkách a už se snaží pro ně zajistit i dávky hmotné nouze. Ale jsou zde i senioři, pro které zoufale sháníme nějaké řešení a hlavně ubytování.*“

DC 2. Zjistit současnou nabídku služeb pro zadlužené seniory v regionu Kutná Hora.

K získání odpovědí byly použity tři následující otázky pro tazatelku OT 1, OT 2 a OT 3.

OT 1. Jaká je nabídka služeb pro zadlužené seniory v oblasti psychických potřeb?

Nabídka organizací poskytujících **služby v oblasti psychických potřeb v regionu Kutná Hora:**

Centrum psychologicko-sociálního poradenství Středočeského kraje v Kutné Hoře

Oblastní charita Kutná Hora – založena pro lidi, kteří nejsou schopni uspokojit své tělesné, sociální, psychické a duchovní potřeby. Má 9 středisek, z toho středisko Racek nabízí odborné poradenství i pro zadlužené seniory.

Diakonie ČCE Čáslav – občanská poradna, která nabízí služby i seniorům a osobám v tíživé životní situaci.

Centrum krizové intervence Kutná Hora – poradna pro lidi v tísní.

Povídej, z.s. – cílem je poskytování odborné psychosociální pomoci a podpora lidem v tíživé sociální situaci.

Linka důvěry v Kutné Hoře – pomoc po telefonu člověku v tísní a zoufalství.

Kluby důchodců Kutná Hora a Čáslav – místní společenské střediska.

Křesťanské společenství Kutná Hora – Klub pod lampou.

Probační a mediační služba ČR, středisko Kutná Hora – k obnovení pocitu bezpečí, řešení konfliktů, pomoc a poradenství.

OT 2. Jaká je nabídka služeb pro zadlužené seniory v oblasti ekonomických potřeb?

Nabídka organizací poskytujících **služby v oblasti ekonomických potřeb v regionu Kutná Hora:**

Úřad práce ČR, oddělení státní sociální podpory – příspěvek na bydlení, pohřebné, oddělení pomoci v hmotné nouzi – doplatek na bydlení, příspěvek na živobytí, mimořádná okamžitá pomoc.

Okresní správa sociálního zabezpečení Kutná Hora - důchodové pojištění.

Noclehárna pro muže při středisku Duhové Atrium v Kutné Hoře.

Charita Kutná Hora, středisko Racek – odborné dluhové poradenství.

Diakonie ČCE Čáslav – odborné dluhové poradenství.

Sociální pracovnice Městského úřadu v Uhlířských Janovicích - poskytuje poradenství.

OT 3. Jaká je nabídka služeb pro zadlužené seniory v oblasti fyzických potřeb?

Nabídka organizací poskytujících **služby v oblasti fyzických potřeb v regionu Kutná Hora:**

Středisko Duhové Atrium poskytuje pečovatelskou službu, sociálně aktivizační služby pro seniory a osoby se zdravotním postižením.

Rodinné centrum Kopretina – nabízí dobrovolnictví v nemocnici a domově důchodců v Čáslavi.

Dobrovolnické centrum v Kutné Hoře vysílá dobrovolníky do nemocnice v Kutné Hoře a do ústavů sociální péče.

Domov Barbora Kutná Hora, Domov důchodců Čáslav.

Diakonie ČCE Čáslav.

Městský úřad v Kutné Hoře, oddělení sociálních služeb, péče o seniory a zdravotně postižené občany.

Úřad práce ČR, oddělení sociální služby – příspěvek na péči, dávky pro osoby se zdravotním postižením.

Život 90 Zruč nad Sázavou – tísňová péče, zdravotní poradenství.

Sociální pracovníci poskytují zdarma poradenství v Uhlířských Janovicích.

Respondentka č. 1 konstatovala, že se seniory pracují dlouhodobě. Z celkového počtu klientů tvoří senioři do 10 procent, z toho polovina z nich přijde sama, jinak na poradnu upozorní například úřad. Podle ní je dluhová problematika v občanské poradně to nejvíc. Poradna se snaží, aby o ní vědělo co nejvíce úřadů, případně zprostředkovali její služby. V roce 2015, ke konci prázdnin, objížďela respondentka všechny menší obce v okolí za účelem informovanosti. Někde dali starostové obecních úřadů letáky z poradny i do obecní nástěnky, což přineslo i výsledky, poradnu začali navštěvovat i zadlužení senioři z okolí. Respondentka č. 2 uvedla, že chodí mezi lidmi, vyptávají se, jestli senioři nepotřebují pomoc i s dluhy, rozdávají nabídky i letáky z občanské poradny v Kutné Hoře. V obcích někdy pro seniory pořádají setkání s přednáškami o prevenci, varují seniory, aby nepřepisovali domy, řeší i vyhánění seniorů z domácností, ubližování a podobně. Respondentka č. 3 dodala, že senioři o svém neštěstí píší i ombudsmanovi, na ministerstvo, do televize například do pořadu Černé ovce, starostům a ti je pak také nasměrují na občanskou poradnu. „*V dnešní době je hodně informací o občanských poradnách, pořád slyší informace o dluhovém poradenství, takže i když poradnu nenajdou ihned, vždy je na poradnu někdo odkáže.*“

DC 3. Komparovat zjištěné potřeby zadlužených seniorů v regionu Kutná Hora se současnou nabídkou služeb a identifikovat chybějící formy pomoci.

Potřeby zadlužených seniorů v regionu Kutná Hora byly definovány sociálními a odbornými pracovníky. Současná nabídka služeb v regionu Kutná Hora byla doplněna na základě studia dokumentů a informací získaných převážně

z internetových zdrojů. Byla provedena analýza současné nabídky služeb v regionu Kutná Hora.

DC 3.1 Komparovat zjištěné potřeby zadlužených seniorů v regionu Kutná Hora se současnou nabídkou služeb. Tento dílčí cíl jsem sledovala OT 4.

Tabulka č. 3: Komparace potřeb a nabídky služeb

ZJIŠTĚNÉ POTŘEBY ZADLUŽENÝCH SENIORŮ	HODNOCENÍ Z HLEDISKA NABÍZENÝCH SLUŽEB
DC 3.1 Zjistit, jak odpovídá nabídka služeb potřebám zadlužených seniorů v regionu Kutná Hora.	
Komparace potřeb a nabídky služeb v oblasti psychické podpory.	
Pocit jistoty a bezpečí	Senioři se mohou obrátit na zkušené psychology v psychologických poradnách, nebo na psychology v Centru krizové intervence. Využít mohou i anonymní povídání prostřednictvím Linky důvěry, kterou mohou navštívit i osobně. Úkolem je provést kromě jiných i zadlužené seniory náročnou životní situaci. Centrum krizové intervence i Linka důvěry úzce spolupracují s občanskými poradnami. Dobře zde fungují i společenské akce pro seniory, které pořádají různé organizace. Kvalitně fungující Probační a mediační služba pomáhá řešit problémy i s trestnou činností. Současně poskytuje pomoc a poradenství k obnovení pocitu bezpečí a řešení konfliktů. V regionu Kutná Hora dobře funguje i cílené vyhledávání seniorů, kteří žijí osamoceně, jsou nemocní a jsou v tíživé situaci. Služby v této oblasti považuji za dostačující.
Potřeba naslouchání	
Potřeba sounáležitosti a přijetí, nebýt osamocen	
Dobré vztahy s rodinou, přáteli a blízkým sociálním okolím	
Komparace potřeb a nabídky služeb v oblasti ekonomické podpory.	
Vhodné bydlení	Hledání menšího bytu je v regionu Kutná Hora velký problém. Závažným problémem je hrozící, nebo úplná ztráta bydlení. Zlepšení vidím v dostatečném množství levných ubytoven a levných domovů pro seniory.

<p>Finanční prostředky na pokrytí nákladů na bydlení, stravy a léků</p>	<p>V našem státě funguje systém pomoci v hmotné nouzi. Patří sem: příspěvek na živobytí, doplatek na bydlení, mimořádná okamžitá pomoc. Z dávek státní sociální podpory je možné požádat o příspěvek na bydlení. Největší zájem o zadlužené seniory je ze strany Charity v Kutné Hoře a Diakonie Čáslav, které osoby bez přístřeší zabezpečují i stravou, hygienou a základním ošacením. Zlepšení vidím v soustavném vzdělávání ve finanční gramotnosti, nikoli v službách samotných.</p>
<p>Získání dávky v nejkratším možném termínu.</p>	<p>Závažným problémem je chybějící možnost rychlého finančního zajištění. Ochranu mají zadlužení senioři při výplatě důchodu. Pokud je důchod nižší, než je výše nezabavitelné částky, ČSSZ nemůže z důchodu seniorům nic srazit. Tato částka se zvyšuje o další částku na osobu, kterou je senior povinen vyživovat – manžela či manželku. Tato ochrana však platí jen do okamžiku vyplacení důchodu. Pokud je důchod vyplacený na účet, ochrana zaniká, proto poradny radí všem zadluženým seniorům, aby si nechávali zasílat důchod na poštu. Zlepšení by nastalo v odstranění zdlouhavého procesu při vyřízení žádosti o změnu pro zaslání důchodu z účtu na poštu.</p>
<p>Komparace potřeb a nabídky služeb v oblasti fyzické podpory.</p>	
<p>Netrpět, nebýt na obtíž, fyzická soběstačnost.</p>	<p>Problémy zadlužených seniorů vedou k nemocem. Nejčastějším řešením jsou, nemocnice, léčebny dlouhodobě nemocných, domovy pro seniory. V současné době je pobyt v nemocnici Kutná Hora zdarma. Oblastní charita má i potřebný počet dobrovolníků, kteří se zdarma starají o nemocné seniory. Kolize by mohla nastat v případě zavedení poplatků za pobyt a stravu v nemocnici.</p>

Pramen: vlastní tvorba

DC 3.2 Identifikovat chybějící formy pomoci pro zadlužené seniory v regionu Kutná Hora. Tento dílčí cíl jsem sledovala OT 5.

OT 5. Jaké jsou chybějící formy pomoci pro zadlužené seniory v regionu Kutná Hora?

Chybějící formy pomoci pro zadlužené seniory v regionu Kutná Hora byly identifikovány na základě vyjádření sociálních a jiných odborných pracovníků. Byly zohledněny potřeby v oblasti psychického, ekonomického a fyzického bezpečí. V rámci výzkumu vyplynula u zadlužených seniorů nacházejících se v nepříznivé sociální situaci v regionu Kutná Hora tyto chybějící formy pomoci: **nedostatek levných ubytoven a levných domovů pro seniory**. Dalším závažným problémem je **chybějící možnost rychlého finančního zajištění**, protože stávající způsob trvá někdy až dva měsíce. Například zdouhavý proces vyřízení změny pro zasílání důchodu z účtu na poštu.

5.7 Shrnutí výzkumné části

Hlavním cílem mé práce je zjistit aktuální potřeby zadlužených seniorů v regionu Kutná Hora z perspektivy sociálních a jiných odborných pracovníků, komparovat je se současnou nabídkou služeb a identifikovat chybějící formy pomoci v regionu. Tento hlavní cíl byl rozpracován do dílčích cílů, kterých bylo dosaženo pomocí tazatelských otázek a otázek výzkumnice. Respondenti na všechny otázky odpovídali s rozmyslem a se zájmem, což mě vede k názoru, že problematika potřeb zadlužených seniorů je diskutované téma a potřeby těchto seniorů nejsou zcela uspokojovány.

Dílčím cílem 1 bylo zjistit důvody, důsledky a aktuální potřeby zadlužených seniorů v regionu Kutná Hora z perspektivy sociálních a jiných odborných pracovníků. Důvody zadlužení byly zkoumány pomocí dílčího cíle 2. řádu DC 1.1. Z odpovědí na TO 1 a TO 2 lze usuzovat, že se senioři dostávají do problémů z nedostatku finanční gramotnosti, neschopnosti efektivně hospodařit s finančními prostředky, které mají k dispozici. Nepříznivou situaci si zhoršují důvěřivostí, ostychem a také pozdním řešením vzniklých finančních problémů. Častým důvodem je dle respondentů láska k rodině a k nejbližším, pro své děti nebo vnoučata by udělali cokoli. Důvody se mohou i vzájemně kombinovat, což zhoršuje jejich situaci nejenom po stránce finanční, ale i psychické. Pravidelný příjem je lákadlem

pro nebankovní společnosti a také pro rodinné příslušníky. Důsledky zadlužení byly zkoumány pomocí dílčího cíle 2. řádu DC 1.2. Z odpovědí na TO 3 a TO 4 lze usuzovat, že problémy se zadlužením mají dopad na finanční i materiální stránku života. Velmi negativní vliv má na vztahy v rodině. Sociální nejistota, stres, neustálý strach a bezmocnost působí na tělesné i duševní zdraví. Všichni respondenti se shodli na tom, že zadlužení senioři se obávají nejvíce toho, aby jejich dluhy nemuseli splácet pak ještě jejich děti. Aktuální potřeby, které vyplývají ze zadlužení, byly zkoumány pomocí dílčího cíle 2. řádu DC 1.3. Pocit jistoty a bezpečí mají u seniorů vyšší význam a u zadlužených tato potřeba nabývá ještě víc na intenzitě. Tyto potřeby byly proto rozdělené dle Příbyla do tří kategorií potřeb, a to do oblasti psychické, ekonomické a fyzické. Z odpovědí na TO 5 - TO 8 lze usuzovat, že nejtěživější nedostatek pocítují samostatně žijící senioři, proto největší potřebou jsou podpora a dobré vztahy v rodině. Za zásadní považují respondenti potřebu flexibilnějšího zpracování žádosti o změnu zasílání důchodu z účtu na poštu, ze strany státu a zajištění vhodného a zároveň levného bydlení.

Dílčím cílem 2 bylo zjistit současnou nabídku služeb pro zadlužené seniory v regionu Kutná Hora. Otázkami pro tazatelku OT 1 – OT 3 byly zjištěny nabízené služby v oblasti psychických, ekonomických a fyzických potřeb. Dostupné informace byly získány převážně z internetových zdrojů a jsou v souladu se zákonem.

Dílčím cílem 3 byly komparovány zjištěné potřeby zadlužených seniorů se současnou nabídkou služeb v regionu Kutná Hora, a zároveň byly identifikovány chybějící formy pomoci. Otázkami pro tazatelku OT 4 a OT 5 bylo zjištěno, že pomoc a podpora zadluženým seniorům v regionu Kutná Hora není dostačující. Chybí zde dostatek levných ubytoven a levných domovů pro seniory. Dalším závažným problémem je chybějící možnost rychlého finančního zajištění.

Hlavním cílem bylo zjistit aktuální potřeby zadlužených seniorů v regionu Kutná Hora z perspektivy sociálních a jiných odborných pracovníků, komparovat je se současnou nabídkou služeb a identifikovat chybějící formy pomoci v regionu. Na základě shrnutí dílčích cílů jsem zjistila, že potřeby zadlužených seniorů jsou ovlivněny různými faktory. Problémy seniorů jsou širokospektrální a vyžadují často komplexní pomoc ze strany sociálních i jiných odborných pracovníků. Nabídka služeb zcela nepokrývá potřeby zadlužených seniorů v regionu Kutná Hora.

Závěr a diskuse

Hlavním cílem mé bakalářské práce bylo zjistit aktuální potřeby zadlužených seniorů v regionu Kutná Hora z perspektivy sociálních a jiných odborných pracovníků, komparovat je se současnou nabídkou služeb a identifikovat chybějící formy pomoci v regionu. Za tímto účelem byly provedeny rozhovory se sociálními a jinými odbornými pracovníky a aktivně byly vyhledávány nabídky služeb pro zadlužené seniory v regionu Kutná Hora. Věřím, že hlavní cíl byl, na základě zodpovězení dílčích výzkumných cílů, naplněn. Tato práce se skládá z teoretické a výzkumné části, které na sebe navazují.

Teoretická část je složena ze tří kapitol, ve kterých jsem se zabývala základními pojmy a to za pomoci monografií a dalších možných zdrojů a snažila jsem se je stručně charakterizovat, vysvětlit, případně uvést možná rozdělení. Vzhledem k tomu, že se práce věnuje potřebám zadlužených seniorů v regionu Kutná Hora, věnovala jsem se v této části těmto jednotlivým oblastem podrobněji. Z této části práce vyplynulo několik dílčích výzkumných otázek, které byly nápomocny při naplnění hlavního cíle.

Výzkumná část byla založena na kvalitativním výzkumu za účelem získání potřebných informací o zkoumaném jevu. Polostrukturovanými rozhovory a sběru dat o poskytovaných službách pro zadlužené seniory v regionu Kutná Hora, byly zjišťovány potřebné informace ke kvalitativní komparaci, na základě které byly identifikovány chybějící formy pomoci. Zvolená výzkumná strategie se osvědčila. Respondenti měli větší prostor vyjádřit se ke zkoumané problematice, dostali jsme se tímto způsobem společně k jádru problémů a osobně jsem poznala prostředí, ve kterém probíhá poskytování služeb zadluženým seniorům. Nevýhodou výzkumu byl malý počet respondentů. I když názory těchto respondentů nelze zobecňovat, považuji zjištěné výsledky za dostačující.

Přínos mé bakalářské práce vidím v rozšíření mých doposud získaných znalostí o potřebách zadlužených seniorů. Dalším přínosem je zmapování konkrétních problémů a chybějících forem pomoci těchto seniorů v regionu Kutná Hora i pro čtenáře, kteří se o tuto problematiku zajímají. Práce nabízí ucelený pohled na problematiku zadlužených seniorů a pro odborníky může sloužit k zamyšlení,

zda a jakým způsobem je možno zlepšit tíživou situaci a doplnit chybějící formy pomoci k uspokojení potřeb zadlužených seniorů.

Z teoretické i výzkumné části vyplývá, že se problematika zadlužených jednotlivců dotýká celé naší společnosti. Předpokládá se, že starých lidí, kteří se ocitnou v tíživé životní situaci, bude mnohem víc a to z toho důvodu, že v aktivním věku podcenili dobu pojištění potřebnou pro výplatu starobního důchodu. Pravdou je, že zcela zabránit lehkomyšlnému zadlužování nelze, není možné lidem zakázat půjčovat si peníze. Z případu dvou stejných seniorů, kdy jeden je zadlužen a druhý problémy s dluhy nemá, vidíme, že přiměřeně gramotní a orientovaní lidé se do problémů s dluhy nedostanou tak často. Chtěla bych proto apelovat na **finanční gramotnost** lidí počínaje vzděláním v základní škole. Líbilo se mi i vyjádření respondentky č. 3, která apelovala na **rodinné příslušníky**, aby se o seniory víc zajímali a nenechávali je o samotě. Výzkumnou částí této práce byl zjištěn nedostatek vhodného, menšího či levnějšího **bydlení**. Zákon o sociálním bydlení je předmětem sporů, dosud není schválený. Z výzkumu této práce vyplývá, že situace je pro zadlužené seniory vážná, kritická je pro osamocené seniory. Nejohroženější skupinou jsou nemocní senioři, mají omezené příjmy a náklady se jim z důvodu zdravotních potíží zvyšují. Dalším problémem pro zadlužené seniory je **dlouhá doba zpracování žádosti** o změnu způsobu výplaty starobního důchodu z účtu na poštu u České správy sociálního zabezpečení.

Práce se zadluženými seniory je také sociální práce. Sociální pracovníci se snaží mírnit důsledky tíživé situace, pokud si zadlužení senioři uvědomí, že mají problém a pokud chtějí samotní senioři zlepšit svou situaci. S ohledem na výše uvedené poznatky bych doporučila sociálním pracovníkům pořádat vzdělávání v oblasti finanční gramotnosti a to prostřednictvím přednášek nebo workshopů, které by byly zaměřené na určité téma a hlavně pro všechny věkové kategorie.

Je zde prostor pro hlubší a širší výzkum, bylo by zajímavé zjistit a porovnat zadluženost seniorů v našem státě se seniory v jiném státě, zda jsou příčiny zadlužení u seniorů obdobná nebo rozdílná.

Závěrem bych chtěla dodat, že tato práce byla pro mě velmi zajímavá a přínosná.

Hlavního cíle a dílčích cílů bylo dosaženo.

Seznam tabulek

Tabulka č. 1: Transformační tabulka str. 41 – 43

Tabulka č. 2: Respondent str. 44

Tabulka č. 3: Komparace nabídky a poptávky str. 54 – 55

Seznam použité literatury

BAJER, Pavel. SPES pomáhá zadluženým domácnostem a nabízí finanční poradenství. *Sociální práce: Sociální práce se zadluženými*. České Budějovice: Asociace vzdělavatelů v sociální práci, 2009, roč. 9, č. 2, s. 7-9. ISSN 1213-6204.

BAJER, Pavel. Občanské poradny chtějí poskytovat komplexní a vysoce odborné dluhové poradenství. *Sociální práce: Sociální práce se zadluženými*. České Budějovice: Asociace vzdělavatelů v sociální práci, 2009, roč. 9, č. 2, s. 5-6. ISSN 1213-6204.

BARTLETT, Harriett M. The common base of social work practice. New York: National Association of Social Workers, 1970. 224 s. ISBN 0871010542.

BESEDOVÁ, Magda. *Vytváření sítí dluhového poradenství – Metodika*. 1. vyd. Praha 9: ASTRON studio CZ, a.s., 2014. 83 s., ISBN: 978-80-7440-091-9.

GRUSS, Peter. *Perspektivy stárnutí z pohledu psychologie celoživotního vývoje*. 1. vyd. Praha: Portál, 2009. 224 s. ISBN 978-80-7367-605-6.

HAŠKOVCOVÁ, Helena. *Fenomén stáří*. 2. vyd. Praha: HB Team, 2010. 365 s. ISBN 978-80-87109-19-9.

HENDL, Jan. *Kvalitativní výzkum: základní teorie, metody a aplikace*. Čtvrté, přepracované a rozšířené vydání. Praha: Portál, 2016. 437 s. ISBN 978-80-262-0982-9.

JANDA, Josef. *Jak žít šťastně na dluh*. 1. vyd. Praha: Grada, 2013. 176 s. Finance pro každého. ISBN 978-80-247-4833-7.

JANEBOVÁ, Radka. *Teorie a metody sociální práce - reflexivní přístup*. 1. vyd. Hradec Králové: Gaudeamus, 2014. 120 s. ISBN 978-80-7435-374-1.

JANEBOVÁ, Radka. *Teorie a metody sociální práce I*. (Distanční text). Hradec Králové, 2014. 113 s. ISBN není.

JAROŠOVÁ, Darja. *Teorie moderního ošetrovatelství*. 1. vyd. Praha: ISV nakladatelství, 2000. 133 s. ISBN 80-85866-55-2.

JEDLIČKA, Svatopluk K. Finanční gramotnost je nejúčinnější zbraň proti předlužení. *Osobní rozvoj: magazín pro skutečný život*. Praha: AGENTURA FÁMA, 2013, roč. X. č. 3, s. 72-75. ISSN 1805-6091.

KAVALÍR, Aleš, PRŮŠA, Aleš. *Obezřetnost se vyplácí*, Průvodce nejen pro seniory, Člověk v tísní, o.p.s. 2013.

KRÁLOVÁ, Lenka. *Krotitelé dluhů: průvodce vaším rodinným rozpočtem*. 1. vyd. Praha: Plot, 2009. 167 s. ISBN 978-80-7428-017-7.

KŘIVOHLAVÝ, Jaro. *Mít pro co žít*. 2. vyd. Praha: Karmelitánské nakladatelství, 2010. 136 s. ISBN 978-80-7195.404-0.

KVAPIL, Petr. Závazek je právním poutem: Víte opravdu, s kým jste ve smluvním vztahu? *Trade news: Právní rádce*. Praha: MK ČR E 20842, 2015, roč. 4, č. 5, s. 72. ISSN 1805-5397.

MATOUŠEK, Oldřich a kol. *Základy sociální práce*. 3. vyd. Praha: Portál, 2012. 309 s. ISBN 978-80-262-0211-0.

NAVRÁTILOVÁ, Petra. *Finanční gramotnost: učebnice učitele*. 1. vyd. Kralice na Hané: Computer Media, 2012. 120 s. ISBN 978-80-7402-107-7.

NOVOSAD, Libor, NOVOSADOVÁ Marcela. Možné deficity v oblasti funkční gramotnosti a občanské orientovanosti jako rizikový faktor i potenciální spouštěč zadlužování občanů se zdravotním postižením. *Sociální práce: Sociální práce se zadluženými*. České Budějovice: Asociace vzdělavatelů v sociální práci, 2009, roč. 9, č. 2, s. 73-79. ISSN 1213-6204.

POLEDNÍKOVÁ, Ľubica (ed.). *Geriatrické a gerontologické ošetrovatel'stvo*. 1. vyd. Martin: Osveta, 2006. 216 s. ISBN 80-8063-208-1.

PŘIBYL, Hugo. *Lidské potřeby ve stáří*. 1. vyd. Praha: Maxdorf, 2015. 96 s. Jessenius. ISBN 978-80-7345-437-1.

SCHNEIDEROVÁ, Anna. *Základy poradenství: distanční text*. 1. vyd. Ostrava: Filozofická fakulta Ostravské univerzity v Ostravě, 2005. 77 s. ISBN 80-7368-116-1.

SYROVÁTKOVÁ, Štěpánka, MACHALÍČEK, Josef, CHRISTOVÁ, Jana, *Dluhová problematika: informační brožura*. 1. vyd. Plzeň: Občanská poradna, c2007. 111 s. ISBN 978-80-86961-28-6.

SUTTON, Garrett. *Jak se zbavit dluhů: místo dluhů získáte dobrý kredit*. 1. vyd. Praha: Pragma, c2010, 237 s. ISBN 978-80-7349-129-1.

VOHRALÍKOVÁ, Lenka; RABUŠIC, Ladislav. *Čeští senioři včera, dnes a zítra*. 1. vyd. Praha: Výzkumný ústav práce a sociálních věcí, 2004. 90s. ISBN: není.

VRBKOVÁ, Lucie. *Už nikdy dlužníkem: pro všechny, kteří si půjčili, půjčují a hodlají si půjčit peníze*. 3. vyd. Praha: Cofet, 2009. 97 s. ISBN 978-80-904396-0-3.

ŽILOVÁ, Anna. *Chudoba a jej premeny na Slovensku*. 1. vyd. Badín: Mentor, 2005. 162 s. ISBN 80-968932-2-X.

Internetové zdroje:

AOP. *Projekt dluhové poradenství proti dluhové pasti. Průběžná zpráva o plnění cílů k 30.6.2016* [online]. [cit. 4.10.2016]. Dostupné z: <http://dluhy.obcanskeporadny.cz/index.php/clanky>

ČSSZ. *Vzrostl počet důchodů s exekuční srážkou* [online]. 22.2.2016 [cit. 28.10.2016]. Dostupné z: <http://www.cssz.cz/cz/o-cssz/informace/media/tiskove-zpravy/tiskove-zpravy-2016/20160211-vzrostl-pocet-duchodu-s-exekucni-srazkou.-rostou-i-exekuce-z-nemocenskych-davek.htm>

ČSSZ: *Exekuční srážky z důchodů a dávek nemocenského pojištění* [online]. 31.8.2016. [cit. 28.10.2016]. Dostupné z: <http://www.cssz.cz/cz/o-cssz/informace/media/tiskove-zpravy/tiskove-zpravy-2016/2016-08-31-exekucni-srazky-z-duchodu-a-davek-nemocenskeho-pojisteni-pres-1-1-miliardy-korun-vyplatil.htm>

ČSÚ: *Časové řady věkového složení obyvatel v okresech Středočeského kraje*. [online]. 31.12.2015 [cit. 28.10.2016]. Dostupné z: https://www.czso.cz/csu/xs/casove_rady_vekoveho_slozeni_obyvatel_za_okresy_stredoceskeho_kraje

KOUBA, Karel. *Konfigurativní analýza jako nový metodologický přístup ve volební geografii? Příklad analýzy volebního zisku KSČM v roce 2006* [online]. Plzeň, 2008. 28 s. Příspěvek na konferenci „Metodologické inovace v sociologickém výzkumu“: Západočeská univerzita v Plzni, Fakulta filozofická, Katedra sociologie [cit. 10.1.2017]. Dostupné z: <https://ff.zcu.cz/kss/veda-vyzkum/pracovni-texty/2008/soubor-5.pdf>

MPSV: *Státní sociální podpora*. [online] © 2017 [cit. 10.1.2017]. Dostupné z: <http://www.mpsv.cz/cs/2>

MPSV: *Státní sociální podpora*. [online] © 2017 [cit. 10.1.2017]. Dostupné z:

<http://www.mpsv.cz/cs/5>

MSMT: *Národní strategie finančního vzdělávání*. [online] © 2010 [cit. 30.10.2016].

Dostupné z: <http://www.msmt.cz/vzdelavani/zakladni-vzdelavani/narodni-strategie-financniho-vzdelavani-2010>

Státní správa. *Sociální zabezpečení v roce 2017*. [online] © 2017 [cit. 25.1.2017]. Dostupné z:

https://www.statnisprava.cz/rstsp/clanky.nsf/i/socialni_zabezpeceni_v_roce_2017_17010609_03645380

Judikatura:

Zákon č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, ve znění pozdějších předpisů

Zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů

Seznam příloh

1. Příloha A: Tazatelské otázky
2. Příloha B: Přepis rozhovoru s respondentem č. 3

Příloha A: Tazatelské otázky

Otázky pro respondenty:

1. Jaké jsou nejčastější důvody vzniku zadlužení seniorů?
2. Jaké jsou nejzávažnější důvody vzniku zadlužení?
3. Jakým způsobem ovlivnila existence dluhů potřeba bezpečí zadluženého seniora?
4. Jakým způsobem ovlivnila zadluženost rodinné příslušníky zadluženého seniora?
5. Jaké potřeby vyplývají zadluženým seniorům v oblasti psychické (pocit jistoty, vztahy s rodinou, okolím atd.)?
6. Jaké potřeby vyplývají zadluženým seniorům v oblasti ekonomické (náklady na bydlení, stravu, léky atd.)?
7. Jaké potřeby vyplývají zadluženým seniorům v oblasti fyzické (fyzická soběstačnost, potřeba žít bez bolesti, nebýt na obtíž atd.)?
8. Nedostatek jaké potřeby bezpečí, z výše jmenovaných, klienti pocítují nejtíživěji?

Otázky pro tazatelku:

1. Jaká je nabídka služeb pro zadlužené seniory v oblasti psychických potřeb?
2. Jaká je nabídka služeb pro zadlužené seniory v oblasti ekonomických potřeb?
3. Jaká je nabídka služeb pro zadlužené seniory v oblasti fyzických potřeb?
4. Jak nabídka služeb v regionu Kutná Hora naplňuje potřeby seniorů v oblasti psychického, ekonomického a fyzického bezpečí?
5. Jaké jsou chybějící formy pomoci pro zadlužené seniory v regionu Kutná Hora?

Příloha B: Přepis rozhovoru s respondentem č. 3

Souhlasíte s nahráváním našeho rozhovoru?

Ano, souhlasím.

Děkuji za souhlas. Mohla byste mi sdělit, kolikaletou praxi máte v občanské poradně?

Zde v této poradně pracuji s klienty, kteří se ocitli v nepříznivé životní situaci, už 6 let.

Děkuji. Jaké jsou nejčastější důvody vzniku zadlužení seniorů?

S klienty, se kterými se zde v poradně setkávám, tak je to moc individuální. Ale pořád se to motá okolo toho, že ty senioři ztrácí rozlišovací schopnosti a nejsou schopni domýšlet důsledky svého jednání. Myslím tím lehkou ovlivnitelnost. Souvisí to s dobou a s tím, že ty nabídky spotřebního zboží, reklamy ve schránkách, televize, tisk a to všechno na ně působí. A oni si nedokáží uvědomit, že ta doba se změnila, že dřív tohle všechno tady nebylo a bylo všechno jakoby poctivější. Kolikrát nejsou schopni přečíst pořádně smlouvu. Prostě nečtou a nejsou informovaní přesně o tom, co se děje ve smluvním vztahu a co se bude dít, když si svoje povinnosti nebudou plnit.

Děkuji. Jaké jsou nejzávažnější důvody vzniku zadlužení?

Přijdou pozdě, až když dostanou nějakou výzvu k zaplacení, nerozumí tomu, nevědí, co mají dělat. Souvisí to také s osobním bankrotem, to se hodně rozmohlo a tím se vlastně odhalilo, kolik seniorů má exekuce na důchod, které nezvládají splácet. Nemluvili o tom a najednou si uvědomili, že z toho můžou nějakým způsobem ven.

Děkuji. Jakým způsobem ovlivnila existence dluhů potřeby bezpečí zadluženého seniora?

Je to velký zásah do celé integrity seniora. Je to sociální nejistota, je to ostuda pro ně, je to finanční nejistota, protože jim najednou zbývá o hodně málo peněz, nedej bože, když jsou sami a nemají manžela a musí si sami platit nájem a jídlo a kolikrát jim zbyde tisícovka a jinak nemají nic.

Děkuji. Jakým způsobem ovlivnila zadluženost rodinné příslušníky zadluženého seniora?

Určitě tím rodina trpí. Byl tady pán a ohledně maminky své paní říkal, jak je nepoučitelná. On o ní ví, že si bude neustále něco objednávat a pořád se bude do problémů dostávat. Ptal se nás, zda se to dá nějakým způsobem zastavit. Nedá. Jsme dospělí lidi, nemáme omezenou svéprávnost, můžeme uzavírat jakékoliv právní vztahy, prostě nedá. Neřekla bych, že se rodina odvrací, spíš tím trpí a jsou nešťastní.

Děkuji. Jaké potřeby vyplývají zadluženým seniorům v oblasti psychické (pocit jistoty, vztahy s rodinou, okolím atd.)?

Spíš k těm rodinám bych apelovala, aby se o ně zajímali a nenechávali je o samotě. Je tam základ toho všeho, ta rodina má pečovat o své jednotlivé členy a měli by to brát víc jako svoji povinnost. A počítat s tím, že ten starý člověk je křehký a ta jeho psychika a jeho život a všechno už nejsou tak stabilní jako dřív a spoustu věcí nedomyšlí.

Děkuji. Jaké potřeby vyplývají zadluženým seniorům v oblasti ekonomické (náklady na bydlení, stravu, léky atd.)?

Když si požádají o zasílání důchodu na poštu, trvá to i dva měsíce, tak tohle je nedomyšlený. Na sociální dávky nedosáhnou, nikoho nezajímá, že mají dluhy a exekuce. Je to takový vakuum, někdy je to pro ně i likvidační. Já chápu, že věřitel vymáhá oprávněný nárok, ale na druhou stranu se ty senioři dostanou kolikrát do takové situace, která je opravdu ohrožuje. Přestanou platit nájem, energie a už se to s nimi veze. Vznikají tím nové dluhy a penále.

Děkuji. Jaké potřeby vyplývají zadluženým seniorům v oblasti fyzické (fyzická soběstačnost, potřeba žít bez bolesti, nebýt na obtíž atd.)?

Měli jsme paní, která pořád řešila jak je sama, ale odmítla jít mezi lidi, protože zjistila, že je nesnášenlivá, zapšklá a pořád si jen stěžuje. Samota je zlá, každý potřebuje někoho, s kým by sdílel své starosti a měl u někoho podporu.

Děkuji. Nedostatek jaké potřeby bezpečí, z výše jmenovaných, klienti pocítují nejtíživěji?

Změna zasílání důchodu na poštu trvá i dva měsíce. Tohle je nedomyšlený, z ničeho nic mají obestavěný účet a tam ten důchod zamrazený. To prodlení je asi největší problém. Nejhorší je pocit, že se děje něco špatného a nevíte kudy kam. Největší strašák je pocit ohrožení, ale jakmile se vyjednají měsíční splátky, tak se to změní. Také je důležité, aby se někomu s problémy svěřili a nezůstávali s tím sami, nestyděli se za to.